



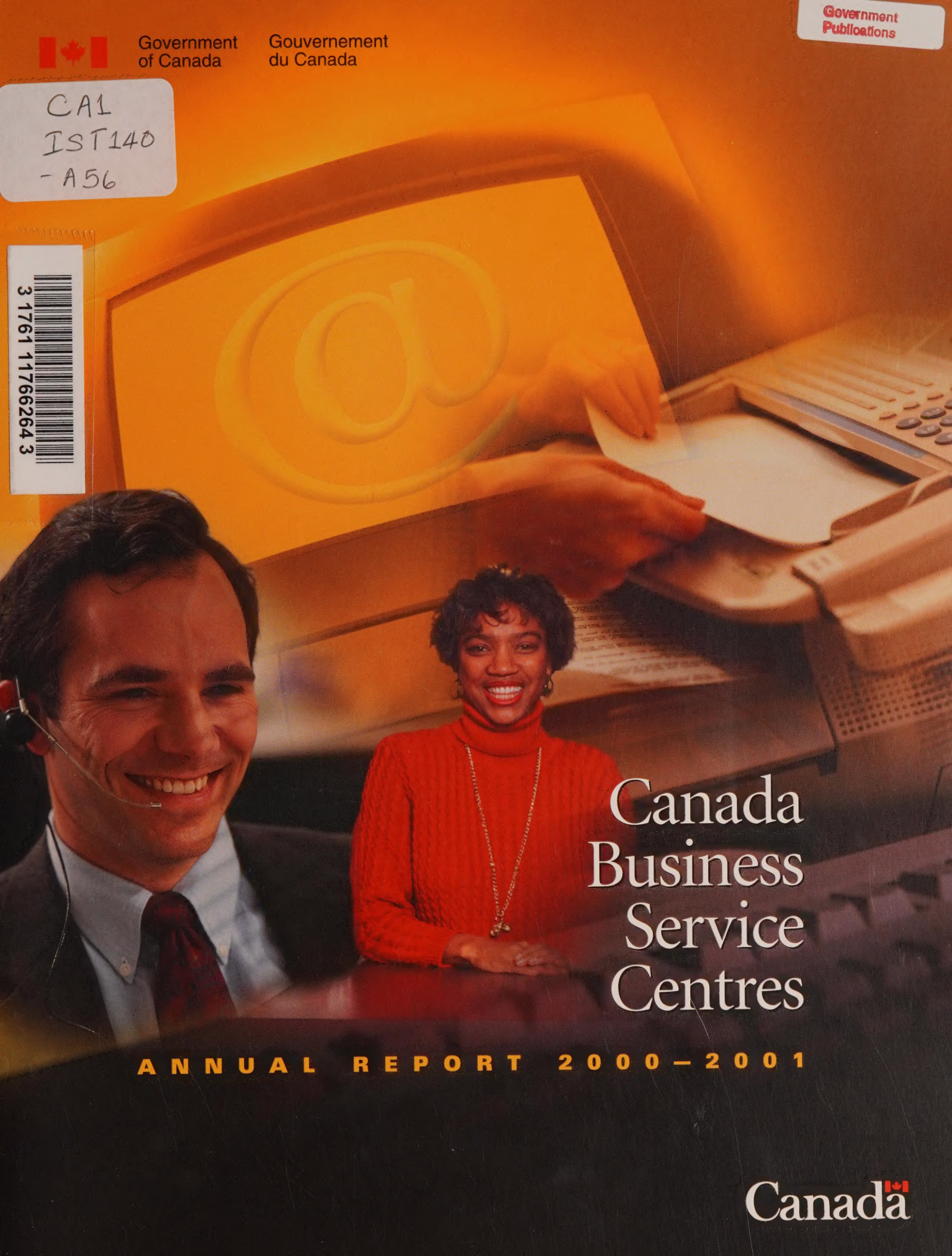
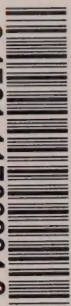
Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Government  
Publications

CAL  
IST140  
- A56

3 1761 11766264 3



# Canada Business Service Centres

ANNUAL REPORT 2000-2001

Canada





Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117662643>

# Canada Business Service Centres

**A N N U A L   R E P O R T   2 0 0 0 – 0 1**

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:  
[http://www.cbasc.org/annual\\_report](http://www.cbasc.org/annual_report)

This publication can be made available in alternative formats upon request.  
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre  
Communications and Marketing Branch  
Industry Canada  
Room 268D, West Tower  
235 Queen Street  
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466

Fax: (613) 954-6436

E-mail: [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)

**Permission to Reproduce.** Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution,  
please e-mail: [Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca](mailto:Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca)

Cat. No. C1-13/2001

ISBN 0-662-66260-1

53603B



10% recycled material





# Foreword

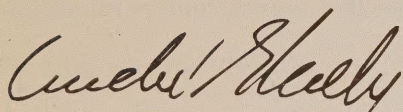
We are pleased to present the *Canada Business Service Centres — Annual Report 2000–01*, which summarizes the performance of this valuable business service network. Industry Canada, Atlantic Canada Opportunities Agency, Western Economic Diversification Canada and Canada Economic Development for Quebec Regions work together to provide the federal lead role for the network of CBSCs across the country. Through collaborative arrangements with the provinces, territories and business organizations, the CBSCs are able to provide integrated information services for businesses.

This past year, in keeping with the federal government's Government On-Line goals, the network of CBSCs focussed on Web-based services. As specialists in the information needs of entrepreneurs in the start-up phase,

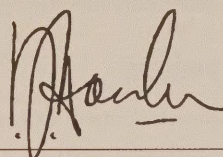
the CBSCs launched the Business Start-Up Assistant, which is available on the BusinessGateway.ca site, the new Government of Canada portal for Canadian business.

The CBSCs continue to build strong links across Canada to ensure that information is readily available in communities from coast to coast. In 2000–01, the network of regional access partners expanded to 382 organizations, often located in rural and remote locations. In particular, significant progress was made with the Aboriginal Business Service Network, where 65 partnerships have now been established.

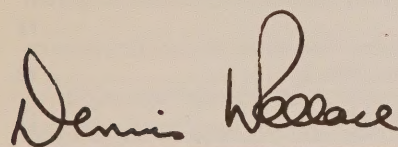
We are proud of the past efforts made by the CBSCs and look forward to their continued success in the future.



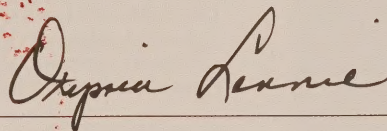
André Gladu  
Deputy Minister  
Canada Economic Development for Quebec Regions



Peter Harder  
Deputy Minister  
Industry Canada



Dennis Wallace  
President  
Atlantic Canada Opportunities Agency



Oryssia Lennie  
Deputy Minister  
Western Economic Diversification Canada



# Contents

Introduction .....	1
Mandate and Mission .....	1
Core Services, Products and Modes of Access .....	2
The CBSC Network and Regional Access Partners .....	9
Collaborative Arrangements .....	12
The CBSC Work Force .....	13
Budget Overview .....	14
Accomplishments — 2000–01 Performance Report .....	15
Evaluations .....	24
Summary of Highlights for 2000–01 .....	25
Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency .....	26
Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions .....	28
Appendix III: Industry Canada .....	30
Appendix IV: Western Economic Diversification Canada .....	32
Appendix V: National Service Standards .....	34
Appendix VI: CBSC Contacts and Locations .....	35

## FIGURES

Figure 1: Use of Federal BIS Documents .....	4
Figure 2: Interactive Business Planner .....	6
Figure 3: Organization Structure — Federal Lead Departments .....	11
Figure 4: Types of Collaborative Arrangements .....	12
Figure 5: CBSC Work Force (All CBSCs) .....	13
Figure 6: CBSC Five-Year Funding by Partner .....	14
Figure 7: Volume of Officer-Assisted Client Interactions, 2000–01 .....	16
Figure 8: Volume of Self-Serve Client Interactions, 2000–01 .....	17
Figure 9: CBSC Clients — Phase of Business, 2000–01 .....	17
Figure 10: CBSC Clients — Language of Service .....	18
Figure 11: CBSC Clients — Gender Profile .....	18
Figure 12: Team Canada Inc 1-888 Line — Call Volumes .....	19
Figure 13: Team Canada Inc 1-888 Line — Service Standard .....	20



# Introduction

The network of Canada Business Service Centres (CBSCs) was established to improve service to small business and start-up entrepreneurs. It provides a comprehensive first stop for information on government services, programs and regulatory requirements for both the federal and provincial/territorial orders of government. In addition, the CBSCs provide a wide range of information resources to support sound business planning and the expansion of new markets, both domestic and foreign, for Canadian goods and services.

The CBSCs began in 1992 as innovative pilot projects, and have now served the Canadian business community and entrepreneurs for nine years. Over this period of providing front-line service, they have continued to adapt their service delivery, taking full advantage of rapidly changing information technology. The network of CBSCs is now well established as a model of quality service, with a reputation for adapting to the changing information needs and modes of access of Canadian businesses.

## Mandate and Mission

Broadly defined, the CBSC mandate is to serve as the primary source of timely and accurate business-related information and referrals on federal programs, services and regulations, without charge, in all regions of the country.

The mission of the CBSCs is:

- to improve the start-up, survival and growth rates of small and medium-sized enterprises (SMEs) by giving businesspeople in every part of Canada access to accurate, timely and relevant information and referrals;
- to reduce the complexity of dealing with various levels of government by consolidating business information from the clients' perspective in one convenient service;
- to enable clients to make well-informed business decisions in a global economy; and
- to encourage business success through sound business planning, market research and the use of strategic business information.



Polar Leafs owners Jody Bialowas and Sebastian Thorp pose with their patriotic apparel, including their maple leaf hats.

Polar Leafs, a company based in Winnipeg, produces a broad line of sports apparel that includes T-shirts, fleece jackets and their signature "Cool to be Canadian" maple leaf hat. Company founders Jody Bialowas and Sebastian Thorp have used the services of the Canada/Manitoba Business Service Centre to develop a great Canadian idea into a growing small business. They have established themselves as a unique supplier of Canadian apparel and are looking at expanding into major department stores.



# Core Services, Products and Modes of Access

The CBSCs provide a variety of services and products consistently across the country on behalf of the Government of Canada. These services are delivered in collaboration with provincial/territorial and other partners who, in some locations, may support the provision of additional services.

## Business Information System

### *Size*

At the heart of the CBSC service is reliable, accurate information, which is easily accessible in a variety of ways. The CBSCs build their service and products on a national collection of data bases of federal and provincial/territorial information, referred to as the Business Information System (BIS). The BIS contains up-to-date, bilingual descriptions of 1127 federal business programs, services and regulatory requirements, representing 37 federal departments and agencies. An equivalent collection of 3574 provincial/territorial documents, representing 311 provincial/territorial ministries and agencies are added at the centre level (*see Box 1*).



### BOX 1

#### **Efficient Quality Control of the Business Information System**

- Quality control standards cover currency, accuracy and readability.
- The most popular federal documents are updated monthly, and the remainder are updated every 9 to 12 months.
- Infrequently used documents are amalgamated into more general descriptions wherever possible.
- Changes are replicated overnight, amending all uses of the information on all modes of access.
- Almost 2000 changes were made in 2000–01 (this includes modifications, and new and discontinued information), representing an average of 1.7 changes per document per year.



## *Analysis of Use*

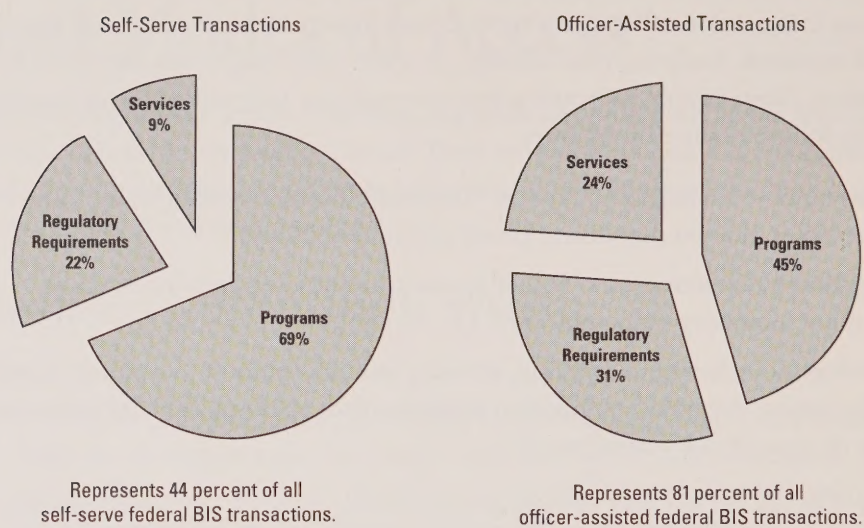
Each use of the document is recorded, whether it is used on the Internet or by the business information officers serving the client in-person, by telephone or through e-mail responses. Analysing these statistics provides some insight into the priorities of business clients seeking information from governments. Information can be classified into the following three broad types:

- **programs** — including all types of financial assistance such as loans, loan guarantees, interest buy-down, grants and contributions;
- **regulatory requirements** — including taxes, permits, required registrations or other regulatory steps; and
- **services** — including counselling, advisory services, networks, sources of business information, data bases of Canadian businesses (not involving financial assistance but of some clear business benefit).

Figure 1 shows the demand by type of information through self-serve and officer-assisted modes of access. This analysis was based on a sample of the most-accessed documents, which represented approximately 44 percent of data base use on the Internet and 81 percent of use through assistance by an officer. Interest by type of information is somewhat different when clients search the CBSC Web site themselves, compared with when clients are assisted by a business information officer. On the Internet, the dominant area of interest is financial assistance programs (69 percent), followed by regulatory requirements (22 percent) and services (9 percent). It must be pointed out that less is known about who uses the Internet because it is self-serve. By comparison, when assisted by CBSC staff, business clients receive more targeted and enhanced service as well as exposure to a broader range of information. Clients assisted by an officer receive information on financial assistance programs (45 percent), regulatory requirements (31 percent) and services (24 percent). The vast majority of clients served are in the CBSC target audience, namely Canadian entrepreneurs, self-employed individuals and established SMEs. The CBSC staff can diagnose information needs, make more precise program matches and suggest resources about which clients may be unaware.

The Business Information System is also being used extensively in other Government On-Line applications (*see Box 2*).



**Figure 1: Use of Federal BIS Documents**

Source: National Statistical Reporting System.

### The Business Information System in Other Government On-Line Applications

#### BOX 2

- **Programs A-Z**, under Key Resources on the BusinessGateway.ca site links to the CBSC BIS (<http://BusinessGateway.ca>).
- **Business Start-Up Assistant** is a portal for entrepreneurs in the start-up phase (<http://bsa.cbcs.org>), which includes links to the BIS.
- **Sources of Financing** has a section entitled Government Assistance, which links to the BIS (<http://strategis.gc.ca/sources>).
- **MyBIS** is an Internet-based application, provided through a partnership between the Canada/Ontario Business Service Centre and Ontario Business Connects. It enables business clients to subscribe to a service that notifies them via e-mail of new or changing programs based on the client's self-defined interest profile (<http://www.cbs.gov.on.ca/obc>).





## Telephone Services

In each province and territory, a toll-free telephone inquiry service is promoted in the business and general community as a one-stop service for business information. In addition, the CBSCs offer a single national toll-free number for business inquiry use by federal partners or federal initiatives such as those undertaken by the Canada Information Office (now Communication Canada). This national toll-free number automatically directs the call to the CBSC in the province or territory from which the call originates.

Clients are served by knowledgeable business information officers, using a variety of data bases accessible from their desktops. Information officers promote Web-based information sources, provide contact information and explanations verbally, and offer to deliver information via e-mail, fax or mail. Frequently, questions are complex and require investigation and research using CBSC business resource collections. To manage this assembled knowledge efficiently, each question and answer is retained in a data base for future reference by the CBSC network and its regional access partners.

A toll-free, fax-on-demand service called Info-FAX allows callers to order business information catalogues and documents, which are available to be faxed to them 24 hours a day, every day. Although this service mode is experiencing a clear decline in usage, it continues to be offered by the CBSCs as an alternative to serve areas where Internet access is not adequate and to clients who have access to fax machines only.

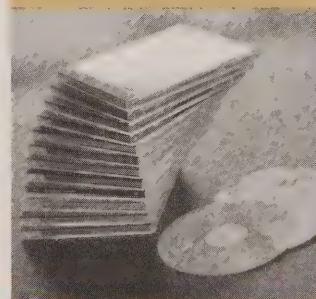


## In-Person Service

Each CBSC offers a business resource centre for walk-in service, where clients may access information on their own (i.e. self-serve) or obtain the assistance of business information officers. The business resource collections focus on the information needs of small businesses, particularly to support market research (global and domestic) and business planning. Key publications of the 37 federal departments and agencies, as well as provincial/territorial ministries, are available. Many commercial sources of information such as directories and statistical data bases are also available. Many commercial sources of information such as business directories and statistical data bases are made available to CBSC clients through the Information Product System. CBSCs also have extensive information collections available in video, print and CD-ROMs on a range of business topics. Each CBSC provides work stations for public access to the Internet. Some centres also provide seminars, tours of the centre, co-located services such as business registration or business counselling, and advisory services. In addition, the CBSCs work with a network of 382 regional access partners, thus enabling them to serve many more communities.

## The Information Product System

Through the Information Product System (IPS), CBSC clients can access a carefully selected collection of electronic information resources in the form of CD-ROMs and Web-based data bases. Licences are negotiated nationally for nine company data bases, five periodical indexes, five statistical data bases and two association directories. CBSC business information officers are available to help clients who are not yet comfortable with using electronic information resources or those not able to come to the centres. Access to these resources is provided free of charge to CBSC clients. In 2000-01, the 21 products available through the IPS were accessed on an average of 3000 sessions per month.



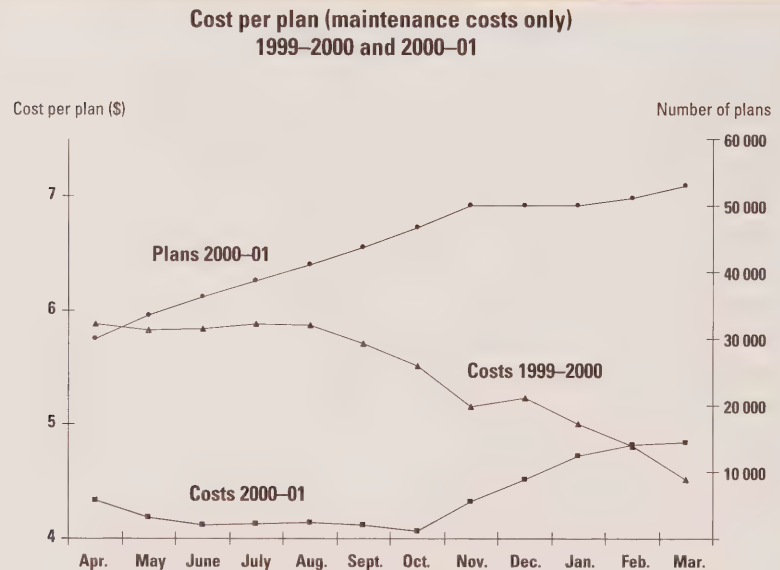
## Internet-Based Services

The CBSC Web site (<http://www.cbsc.org>) provides easy access to a comprehensive inventory of federal and provincial/territorial government programs, regulatory requirements, services and other sources of business information. The site is organized from the business client's perspective, with topics and search options to suit various needs. The CBSC's Web-based information resources have contributed substantially to the gateway for Canadian business on the redesigned Government of Canada portal. One important contribution has been the integration of federal and provincial/territorial information essential to providing useful and comprehensive answers to business questions. Provincial/territorial partners also look to the regional CBSC Web sites to provide integrated access to business information.

The CBSCs offer the following core group of Web-based tools customized for each province and territory.

**Interactive Business Planner** — An updated version of this award-winning interactive business planning software was released in November 2000. The product continues to be in high demand (see Figure 2). The Interactive Business Planner is available at <http://www.cbsc.org/ibp>

### Figure 2: Interactive Business Planner



In fiscal year 2000–01, CBSC clients developed 52 917 new business plans using the Interactive Business Planner. After a continuous decline in the cost per plan over 19 months, an increase was experienced starting in October 2000. A significant system change was required to increase the capacity of the Interactive Business Planner to serve more users simultaneously. The increase in unit cost per plan reflects the systems development investment in this popular on-line tool over the last five months of 2000–01.



**Online Small Business Workshop** — This Web-based workshop provides techniques and information for developing a business idea; starting, marketing and financing a new venture; and improving an existing small business. The workshop is available at <http://www.cbsc.org/osbw>

**The Business Start-Up Assistant** — This new on-line product is specifically aimed at the information needs of entrepreneurs in the start-up phase (<http://bsa.cbsc.org>). Launched in January 2001, it is also featured on the Government of Canada portal for business (<http://BusinessGateway.ca>). Federal and provincial/territorial information is organized by topic and by province/territory, providing information in a context that is useful to the client in his or her particular region of Canada.

**Info-Guides** — Brief overviews describing services and programs are organized by topic (e.g. exporting, electronic commerce).

**E-mail Service** — This service provides clients with another method to request and obtain business-related information. Clients are assured a response within one business day.

**Talk to Us!** — This unique service offering, which could equally be described as part of telephone services, uses both Web and telephone simultaneously to help business clients find information on the Internet. Although the Internet is aimed at self-service, the amount of information available can often lead to failed searches and frustrated users. Talk to Us! allows the CBSC business information officers to use the Internet to deliver Web-based information to the client while refining search parameters together on the telephone. The potential of this enhanced user support is tremendous, as it extends the benefit of personal assistance to the Internet delivery channel and helps people not comfortable with Internet searching.



The Honourable Ron J. Duhamel (former Minister of Veterans Affairs and Secretary of State for Western Economic Diversification Canada) and Mary Ann Mihchuk (Minister of Industry, Trade and Mines Manitoba) enter into a new partnership: the e-Business Service Centre in Manitoba, a federal/provincial/private sector initiative. The centre is managed and operated as an associated service of the Canada/Manitoba Business Service Centre.

## Manitoba

Strengthening its capacity to adapt to the demands of the digital economy, a new pilot initiative in Manitoba was launched: the e-Business Service Centre. A joint federal-provincial government and private sector partnership, the e-Business Service Centre is helping businesses demystify electronic commerce (e-commerce) and remain competitive in the digital economy. The centre opened its doors in October 2000 and is the first of its kind in Canada. Located in downtown Winnipeg, the centre offers a variety of services, including expert, personal advice from e-business consultants and a Student Connection Program representative; free seminars on various e-business topics; and computers loaded with on-line tutorials to help companies identify and implement e-commerce solutions.





Staff at Info entrepreneurs, the CBSC in Quebec.

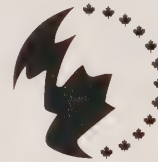
## Quebec

Team Canada Inc's 1-888 Export Information Service is operated by the CBSCs on behalf of Team Canada Inc. Because of the high quality of the service provided, Quebec's Ministry of Industry and Commerce asked the centre to answer the province's export information line on its behalf.

Key factors in the provincial government's decision were the centre's ISO certification, the BIS data base of export programs and services, the export training that the staff has received, and the high service standards met by the call centre.

## Special Services

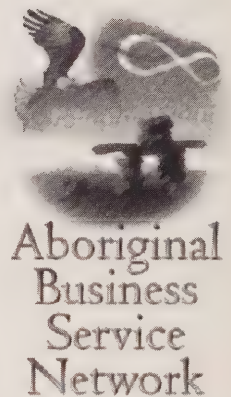
**Team Canada Inc Export Information Service** — This toll-free telephone service is operated by the CBSCs on behalf of the Team Canada Inc partnership. Whether clients are already exporting goods or services, or are new to the opportunities of global markets, this service makes it easier to find the right program, service or expert to consult. Business information officers trained in export trade answer questions and direct clients to the many export services available. CBSCs also respond to export questions received via e-mail from ExportSource, the Team Canada Inc flagship Web site.



Team Canada Inc • Équipe Canada inc

## Aboriginal Business Service Network

As part of the Aboriginal Business Development Initiative, the Aboriginal Business Service Network addresses the needs of the Aboriginal business community to access information in their communities and in the context of Aboriginal entrepreneurship. The Aboriginal Business Service Network builds on the structure of existing CBSCs, providing free-of-charge access to government information on business programs, services and regulations.





# The CBSC Network and Regional Access Partners

## CBSC Network

The backbone of the CBSC network is the 13 hub centres and the CBSC National Secretariat, connected together through Industry Canada's communications network. In 2000–01, the CBSC network continued to expand and evolve its role in supporting existing business service organizations throughout Canada by sharing the CBSC information collection with regional partners. This ensures that entrepreneurs have equivalent access to comprehensive business information. The total network of active partners is as follows:

- 317 CBSC regional access partners
- 23 CBSC/Aboriginal Business Service Network (combined partners)
- 42 Aboriginal Business Service Network
- 382 Total regional access partners

Increasingly, CBSC managers have indicated that, although worthwhile from many viewpoints (particularly rural and remote communities), sustaining these partner networks requires a great deal of effort and innovation. A variety of activities are highlighted in the side panels of this report. In addition, the CBSCs established informal connections with 122 Service Canada pilot locations ensuring that a “no wrong door” policy works smoothly between major service initiatives. Most CBSCs have assigned dedicated resources to manage the work associated with supporting the network. CBSC staff frequently travel to visit sites, refresh training and assemble feedback on how CBSCs can best support the business information needs of local partners.

### *Getting Services to Rural Entrepreneurs*

The CBSCs have excellent business information resources to support business planning and domestic and foreign market research. Providing access to these resources in rural Canadian communities is a challenge that requires creative solutions to “go the extra mile” for business clients.

The Canada/Manitoba Business Service Centre has initiated a Mobile Business Service Centre, a 30-foot trailer, to serve all rural Manitobans as a one-stop access to all federal and provincial business and trade information.



Members of the Canada/Ontario Business Service Centre Regional Access Program visit Windsor Essex County Development Commission in Windsor, one of 79 regional access sites in Ontario.



The Mobile Business Service Centre provides business and trade information to rural Manitobans.





## Yukon

The Canada/Yukon Business Service Centre and Service Canada have joined forces to provide a one-stop access point for information on business and government programs and services. This collaboration between Service Canada and the Canada/Yukon Business Service Centre enhances public access to information on federal and territorial programs and services and business information. Through the Canada Web site (<http://www.canada.gc.ca>) and the Canada/Yukon Business Service Centre Web site (<http://www.cbcs.org/yukon>), the needs of rural Canadians are better served.

The Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre makes its business resource collection available electronically to entrepreneurs and to its 30 regional access partners. The Books by Mail lending service is free of charge (<http://www.cbcs.org/nf/resource/mail.html>). Books, business publications and audiovisual resources can be ordered by e-mail, telephone, fax or regular mail.



**books by mail**

## Building a Strong Network

Although each community is unique, communities also have much in common. Luckily, bright ideas and solutions are portable and adaptable. Bringing people together periodically to discuss common issues strengthens the CBSC network of business service providers.

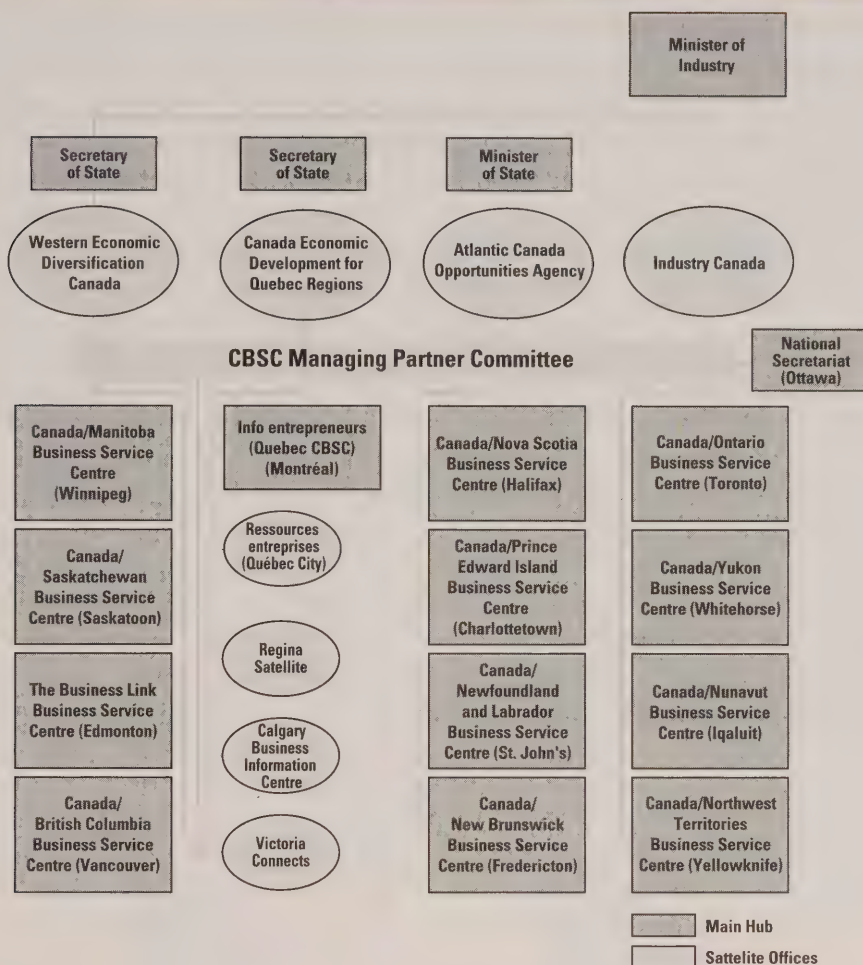
In February 2001 at the Kempenfeldt Conference Centre in Barrie, the Canada/Ontario Business Service Centre hosted a meeting of their regional access partners and Aboriginal Business Service Network members. Some 60 participants exchanged best practices, and shared expertise and ideas for the future, providing the Canada/Ontario Business Service Centre with a clearer idea of how to support the network.

## Lead Departments

The CBSCs are managed on behalf of the federal government by the Atlantic Canada Opportunities Agency, Western Economic Diversification Canada, Industry Canada and Canada Economic Development for Quebec Regions. For the purposes of the *Financial Administration Act*, these departments are accountable for CBSC operations in their respective regions (see Figure 3). CBSC funding is distributed proportionately, and expenditures are planned, controlled and reported by each organization as part of normal departmental budgetary processes. The lead organizations also ensure compliance with all federal policies affecting program delivery, with emphasis on those involved in access services such as official languages, accessibility, access to information and privacy, and the Federal Identity Program. The lead departments also play a key role in establishing strong collaborative arrangements with other orders of government and other business service organizations, and in co-managing the centres in the context of these agreements. The four lead agencies coordinate their activities nationally through a CBSC Managing Partner Committee composed of senior representatives from each organization.



**Figure 3: Organization Structure —  
Federal Lead Departments**



## National Secretariat

Organizationally, the National Secretariat is part of Industry Canada. With input from the federal lead departments, the National Secretariat supports the centres in a variety of ways. These include:

- coordinating the network with federal partners and developing policies to promote a consistent national network operation;
- supporting information technology for applications and the CBSC Web site;
- managing federal information and core information collections (electronic and hard copy);
- coordinating special development projects;
- coordinating audits and evaluations, standards, and other federal policy areas affecting access programs; and
- supporting various committee structures.





CIPPO officer Tom Boyd provides training to Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre staff.

Newfoundland has benefited from several successful co-location arrangements and partnership associations, including the Newfoundland Association of Technology Industries and the Business Retention and Expansion Pilots. Another important partner is the Canadian Intellectual Property Office (CIPO) which provides training to network partners, staff and clients of the Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre.

## The Challenge of Decision Making in a Diverse Partnership

Although each CBSC has a unique partnership at the local level, the CBSCs provide a core group of services in an equitable fashion across the country. Frequent opportunities to communicate via committee structures provide all parts of the network with an opportunity to contribute to the process and to develop a majority consensus on major operational decisions. Many of the committees focus on the information management and technology areas of CBSC operations, as these functions are provided nationally and represent a significant part of the federal contribution to the CBSCs. Committees are also useful in defining core services, new services or products, and national standards without abrogating local innovation and creativity.

## Collaborative Arrangements

Business services, programs and regulatory roles are shared between many departments and agencies and all orders of government. A complete answer to a business question almost always requires information from various sources. The collaborative arrangements with the provinces/territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CBSCs to focus on the client by bringing all information together in one place. Many of these arrangements have been in place for as long as eight years and have been renewed more than once.

In 2000–01, three of nine established arrangements were renewed. Under the arrangements, operating costs are shared, and information and human resources are pooled. By responding to different opportunities for collaboration, these arrangements take various forms, as shown in Figure 4.

**Figure 4: Types of Collaborative Arrangements**

### Formal agreements with governments of:

- Ontario
- Newfoundland and Labrador
- Nunavut
- British Columbia
- Manitoba
- Northwest Territories
- Saskatchewan

### Contractual agreements with:

- Yukon/Yukon Chamber of Commerce
- Alberta/Economic Development Edmonton
- Quebec/Montreal Board of Trade

### Administrative cost-sharing arrangements and co-locations in:

- Nova Scotia
- Prince Edward Island
- New Brunswick

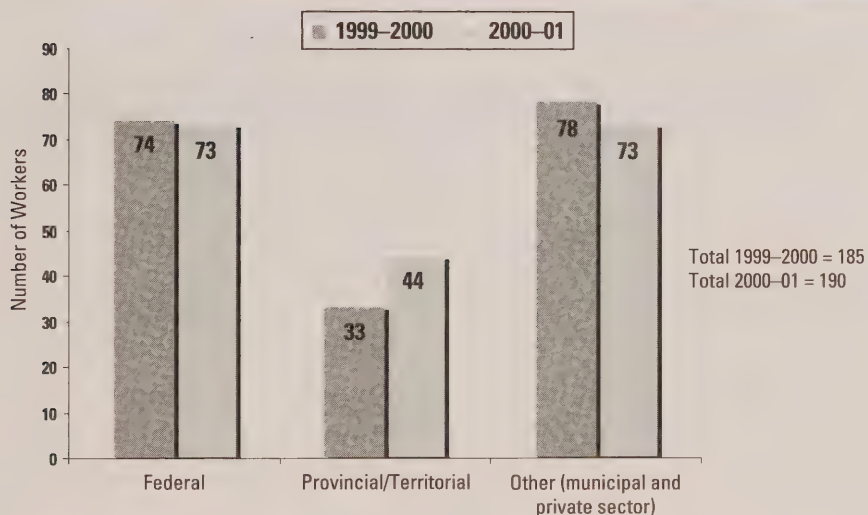


# The CBSC Work Force

The CBSC work force is a unique blend of federal, provincial/territorial, municipal and private sector staff (see Figure 5). Staff in the centres work in a constantly changing environment, one where they must be knowledgeable in areas of emerging business interest. The inventory of programs, regulatory requirements and services is constantly changing as a result of federal and provincial/territorial budgets, program announcements, legislative changes, and current events. As the Internet becomes more prevalent, front-line staff must keep up to date on where to find the best information on the Internet. More and more, clients do basic research on the Internet and then present more complex questions to the CBSCs. This means that front-line staff require high-level research skills.

Managing a CBSC is a challenging assignment, in part because of the collaborative arrangements. The typical manager's accountability structure is complex, usually including a management board composed of federal, provincial/territorial or other partners. Managing a blended staff also presents challenges on a variety of fronts. For example, the hours of work for staff members may differ in the various labour agreements or contracts.

**Figure 5: CBSC Work Force (All CBSCs)**



The CBSC work force experienced an overall increase of 2.3 percent over last year. Although federal and other staff decreased in numbers, the increase in the CBSC work force was largely attributable to provincial/territorial staff, which increased by 33 percent.



Staff at the Network for Entrepreneurs with Disabilities, co-located at the Canada/Nova Scotia Business Service Centre in Halifax.

All CBSCs provide "core" services; however, in some cases, centres have partnered with other organizations to provide an enhanced level of service and convenience to CBSC clients. These partnerships are often co-located on CBSC premises, allowing greater convenience for both clients and partners. From a client's perspective, these on-site co-locations reduce the complexity of dealing with various levels of government and add value to CBSC services.

The Network for Entrepreneurs with Disabilities (NEWD) has found that being co-located with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre is both an ideal location and the best business environment for them. Having access to the centre's products, services, resources and support enhances the possibilities for persons with disabilities who have entrepreneurial aspirations. Because the Canada/Nova Scotia Business Service Centre is centrally located in downtown Halifax and is fully wheelchair accessible, NEWD's Board of Directors uses the meeting space monthly to conduct the much-needed discussions, development and planning that help to streamline the process for persons with disabilities who are starting a business.





Another excellent example of useful co-locations includes "the cluster" at the Canada/Minnesota Business Service Centre. The cluster refers to the Women's Centre and Western Economic Diversification Canada client services. These on-site locations provide an enhanced level of service to clients who are looking for more in-depth or subject-specific information.

## Budget Overview

The CBSCs were funded as part of the federal government's Jobs and Growth Agenda, which recognized the importance of small business and entrepreneurs in Canada in terms of job creation and economic growth. In 1998, the CBSC mandate and funding of \$75 million over five years (from 1999–2000 to 2003–04) were renewed. Although the overall funding framework remains the same as in previous years, the yearly amounts are allocated in a declining funding profile (see Figure 6). This presents the CBSCs with the challenge of continuing to meet their service demands. A gradual transition to Web-based services, the innovative use of information management and technology, and continued collaboration with other service initiatives will allow the CBSCs to provide excellent service. The detailed allocation for 1999–2000 to 2003–04 is provided in Figure 6. For incremental services, the CBSCs have formed partnerships that provide additional resources leveraged on the CBSC base, specifically for such initiatives as Team Canada Inc, Aboriginal Business Service Network, Government On-Line and Service Canada.

Many coordinating functions and activities are funded through a centralized component of CBSC resources. This component is allocated to the CBSC National Secretariat to deliver services that support the whole network such as information management and technology support, and the coordination of national issues. For example, the National Secretariat maintains the federal inventory of business information, leads and coordinates national projects, and operates the information technology systems.

**Figure 6: CBSC Five-Year Funding by Partner**

Partner	(\$000 rounded)					Total
	1999–2000	2000–01	2001–02	2002–03	2003–04	
Atlantic Canada Opportunities Agency	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Western Economic Diversification Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Canada Economic Development for Quebec Regions	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industry Canada — CBSCs	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
Industry Canada — National Secretariat	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
<b>Total</b>	<b>16 000</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>	<b>14 000</b>	<b>75 000</b>



# Accomplishments — 2000–01 Performance Report

## Volume of Business

The CBSCs measure the bulk of their work in terms of client interactions as a proxy for demand. An interaction is a contact initiated by the client through any mode of access. The length of the interaction is variable and can involve one or many questions, can be self-serve or can be assisted by one or several agents. A national tracking system provides centre-level, regional and national performance monitoring. The system also captures basic descriptive information about the interaction, which provides insight into CBSC clients and their information needs.

Figures 7 and 8 summarize the national volume of client interactions in 2000–01, in two categories. Assisted modes of access, which involve an interaction between a client and a business information officer, are shown in Figure 7. These modes of interaction include in-person, telephone, e-mail, fax and mail. In the future, Talk to Us! sessions will also be included in this presentation of demand. However, because this enhanced service was in the pilot phase of development throughout 2000–01, it is not included in Figure 7. The self-serve modes such as the Internet (Web visits and Interactive Business Planner sessions), fax-on-demand (Info-FAX) and the automated telephone system (Interactive Voice Response System — IVRS) are shown in Figure 8.

Some officer-assisted modes of service have decreased over last year (e.g. telephone calls decreased 14 percent and in-person visits decreased 19.8 percent). It is difficult to explain this decrease with precision. One possible factor may be the decrease in self-employment, which dropped 8.5 percent in 2000 and early 2001. The improved economic conditions and employment opportunities in 2000–01 resulted in an increased number of self-employed workers returning to paid employment.<sup>1</sup>

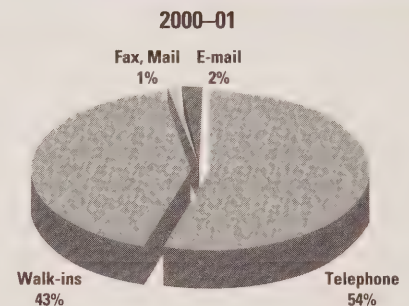
Another potential factor is the increasing use of the Internet to obtain basic information. The questions presented to business information officers are changing, as more clients do basic research on the Internet. Now, staff must frequently conduct in-depth research to find the precise information required to answer a question. The number of calls or e-mails back to clients is increasing. The CBSCs will be adding a method of measuring this type of workload.

1. CIBC, *Trends in Small Business as of October 2001*, October 23, 2001.

However, it is important to note that while some modes of service delivery have decreased in volume, electronic service delivery has increased dramatically over last year. Internet visits are up by 24 percent and e-mail interactions (up by 44.6 percent) have risen sharply over last year. This rearrangement of service modes is consistent with other government service providers who have indicated similar trends in recent years. The use of the Info-FAX system has also decreased dramatically in 2000–01. In fact, current levels have prompted a study to assess the cost/benefit over the longer term for this service.

**Figure 7: Volume of Officer-Assisted Client Interactions, 2000–01**

- Overall, officer-assisted modes of service experienced a 16 percent decrease in volume over the previous year.
- However, the number of e-mail interactions increased by 44.6 percent, a clear indicator that clients are increasingly using the Internet to do business research.

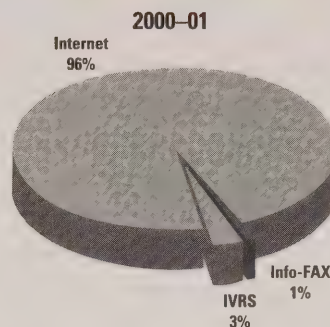


Mode	Number of Interactions		% Change
	1999–2000	2000–01	
Telephone	263 765	226 780	-14.0
Walk-ins	221 029	177 186	-19.8
E-mail	5 943	8 592	44.6
Mail	2 537	1 802	-29.0
Fax	1 046	1 107	5.8
<b>Total</b>	<b>494 320</b>	<b>415 467</b>	<b>-16.0</b>



**Figure 8: Volume of Self-Serve Client Interactions, 2000–01**

- Internet access to CBSC programs and services continues to grow, increasing 24 percent over last year.
- Fax-on-demand continues to decline significantly as a method of receiving information. The CBSCs will be considering the termination of this service in 2001–02 if this trend continues and other options become available.

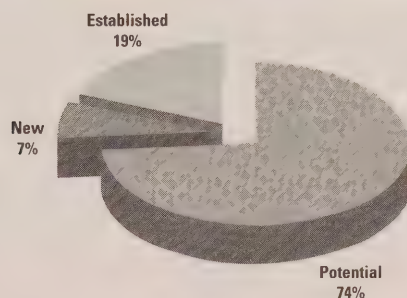


Mode	Number of Interactions		% Change
	1999–2000	2000–01	
Internet (Web visits and Interactive Business Planner sessions)	1 777 645	2 203 967	24.0
Fax-on-demand (Info-FAX)	38 636	19 273	-50.1
Automated telephone system (IVRS)	99 239	79 335	-20.1

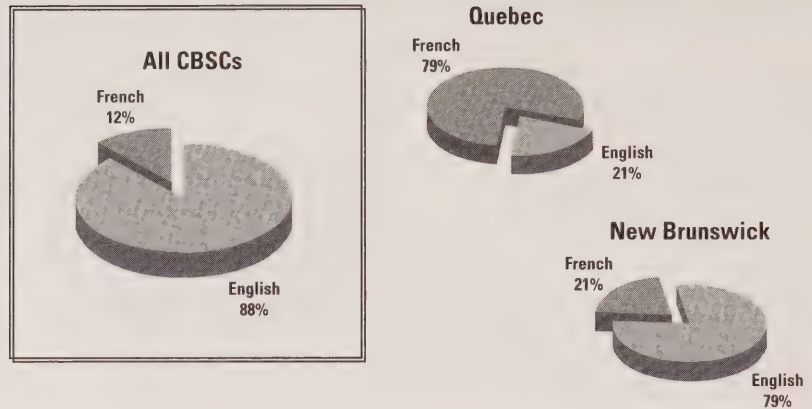
## Client Profiles

The profile of CBSC clients has remained relatively consistent with previous years. Figures 9, 10 and 11 provide a national picture of the business phase, language and gender of entrepreneurs using CBSC services.

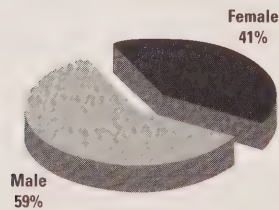
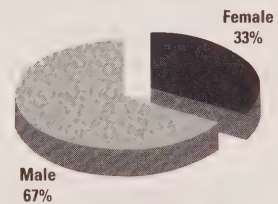
**Figure 9: CBSC Clients — Phase of Business, 2000–01**



Clients in the start-up phase or potential businesses (74 percent) continued to dominate CBSC service use in 2000–01 (virtually unchanged compared with 1999–2000). For businesses in the start-up phase, the need for government information on programs, services and regulations is greatest.

**Figure 10: CBSC Clients — Language of Service**

Language of service reflects the client's choice of official language in officer-assisted modes of access. Details are provided for Quebec and New Brunswick, where the percentage distribution significantly affects the national average. On average, demand for service in the minority official language in all other provinces/territories is about 1 percent. Language of service profiles for all CBSCs is unchanged in relation to 1999–2000.

**Figure 11: CBSC Clients — Gender Profile****General Business Clients****Export Information Clients**

Source: TCI 1-888 Reporter.

It is interesting to note that the gender split differs by 8 percent between general business clients and export information clients. This appears to suggest a lower propensity for female entrepreneurs to explore exporting options.



## Special Services

### Export Information Service

Call volumes were down 18.7 percent over last year on the Team Canada Inc (TCI) line, most likely because of limited promotion of TCI's Export Information Service (1-888-811-1119) by the TCI partnership. The CBSCs answered an average of 1426 trade-related calls per month. The service standard requires 80 percent of calls to be answered within three rings or 20 seconds, and the service standard was exceeded by 13.8 percentage points. Just over one third (34 percent) of calls came from active exporters, while 47 percent were from businesses exploring exporting for the first time. The balance (19 percent) was from exporters who were prepared to export. Consistent with previous years, the most common export inquiries related to issues surrounding regulations, tariffs and the logistics of exporting, e.g., documentation required to export (31 percent), general exporting start-up questions (20 percent) and research into foreign markets (18 percent).

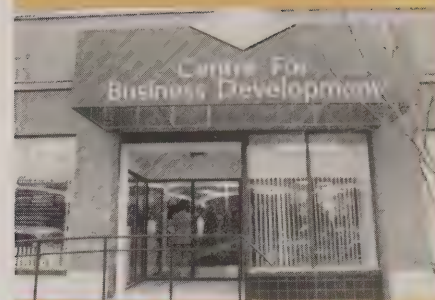
Figure 12 shows the export information demand in 2000-01, while Figure 13 measures the performance against the standard established for this service.

**Figure 12: Team Canada Inc  
1-888 Line — Call Volumes**

Year-Over-Year Comparisons



Call volumes decreased by 18.7 percent in 2000-01.



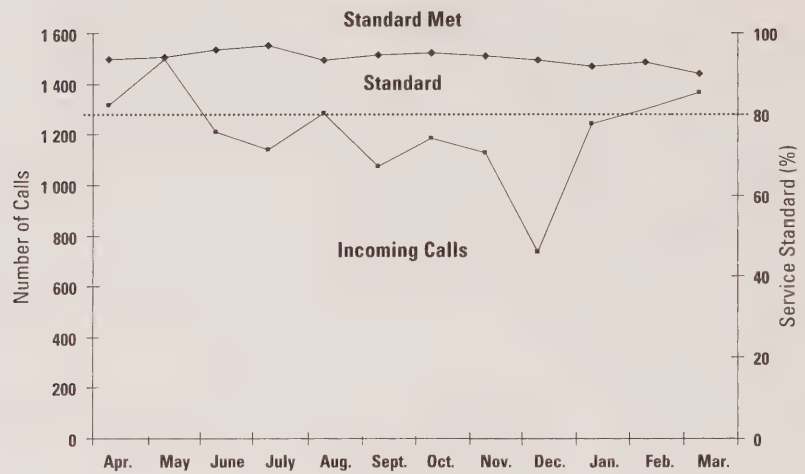
The new Centre for Business Development in Regina.

### Saskatchewan

In June 2000, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre signed an agreement with the Centre for Business Development in Regina to establish an enhanced regional access partnership. A Canada/Saskatchewan Business Service Centre information officer is now employed at the Centre for Business Development. The information officer provides front-line business information services on behalf of the centre and its partners, which include Western Economic Diversification Canada, Saskatchewan Economic and Co-operative Development, and Women Entrepreneurs of Saskatchewan.

### Figure 13: Team Canada Inc 1-888 Line — Service Standard

Fiscal Year 2000-01



The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (i.e. three rings). This standard was exceeded by an average of 13.8 percentage points throughout the 2000-01 fiscal year.



# National Initiatives

## Government On-Line and Service Canada

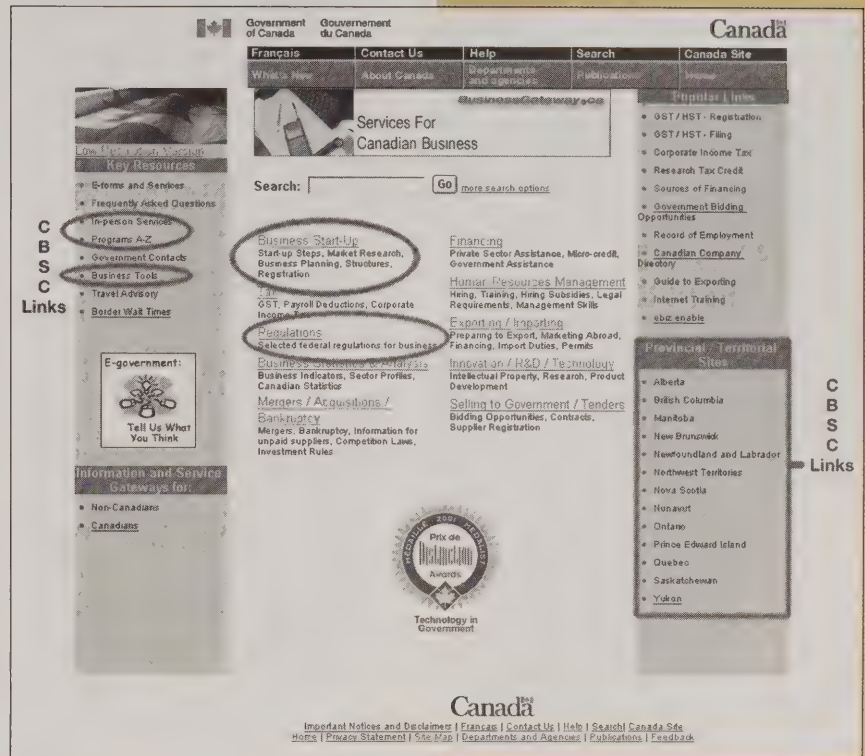
The CBSCs strive to align their products and services with larger government service delivery initiatives at both the federal and provincial/territorial levels. Key among the federal service delivery initiatives are Government On-Line (GOL) and Service Canada. The principles of these initiatives are complementary to those of the CBSCs, particularly focussing on the client, allowing clients a choice of service channels and providing assistance when necessary, while encouraging self-service. The essence of GOL is to put services on-line in an organized, secure and client-focussed way. The CBSCs have contributed significantly to the gateway for Canadian business portion of the redesigned Government of Canada portal.

## Business Start-Up Assistant

A key component of the BusinessGateway.ca site is the Business Start-Up Assistant (BSA) (<http://bsa.cbasc.org>). Developed by the CBSCs and launched in January 2001, the BSA brings together reliable information from government and non-government sources and arranges it by topic, including market research; business name, structure and registration; business plan; financing; and hiring employees or contractors. The 14 topics are selected and maintained to strict standards. Since the launch of BusinessGateway.ca, the BSA has been the most popular information cluster, accounting for approximately 17 percent of overall traffic to the site.

A recent survey of the BSA undertaken by the National Secretariat indicated that the product is well received and meets the information needs of 71.9 percent of its users. According to the survey of 850 respondents, 72.2 percent were either completely satisfied or satisfied with the site. When asked if they would recommend it to anyone else planning to start a business, 90.5 percent of the respondents indicated "yes."

The BSA is not a static product, but rather a work in progress. The comments collected from the survey will help with the development of BSA Version 2 to be launched in 2002. Version 2 will include new topics, integrated national and provincial/territorial information per topic, and improvements to navigation. The new version will also aim to address other problems identified by survey respondents.





Participants attend a business seminar at the Business Link, the Canada Business Service Centre in Alberta.

## Alberta

For clients who prefer a classroom setting to obtain information, the Business Link, Alberta's CBSC, offers a series of practical, affordable seminars and workshops each spring and fall. Besides covering the basics of starting a business at home or in a commercial space, the Business Link's Info Sessions provide useful information on a variety of topics, including marketing on a limited budget, proposal writing, tips on saving tax, e-commerce and business resources on the Internet.

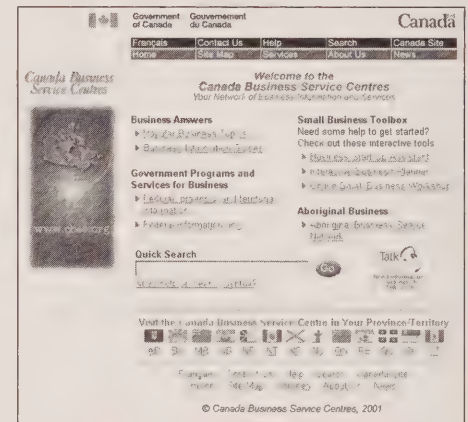
Generally ranging from two to three hours in length, the seminars combine an interesting mix of discussion, lecture, video, and question and answer formats. Experienced presenters include both staff and external advisors who are either successful entrepreneurs or accomplished instructors.

Talk to Us! is as easy to use as one-two-three. As soon as the client submits a telephone number, the system activates a session with the client and the business information officer, connecting them on the Internet and by telephone.

## Talk to Us!

Four successful pilots of a leading-edge service enhancement called "Talk to Us!" were completed in 2000-01. Talk to Us! (<http://www.cbsc.org>) is a unique feature offered by the CBSCs that supports GOL objectives, while providing the choice of assistance in a Web-based service environment. It combines Internet and telephony technologies to enable clients and business information officers to talk to each other as they simultaneously search and look at information on the Internet. Feedback during the design and testing phases has resulted in a user interface that is very easy to use. The four pilot projects were conducted in Alberta, Ontario, Quebec

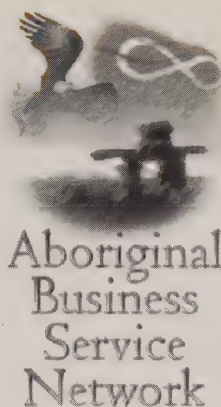
and New Brunswick, with modest promotion of the service during the development stage. More than 500 early adopters clicked on the "Talk to Us!" button. More than 80 percent felt that the service greatly enhanced their ability to find the information needed. The service is now being rolled out to all other CBSCs except in the Northwest Territories and Nunavut, where the delay caused by satellite Internet and telephone service makes the application unwieldy. The CBSCs also plan to offer this service as part of user support for other business information sites and products.





## ***Aboriginal Business Service Network***

A key part of the Aboriginal Business Development Initiative, the Aboriginal Business Service Network (ABSN) builds on the structure of existing CBSCs, tailoring the services to meet the unique requirements of Aboriginal clients. Five lead departments from the Industry Portfolio are committed to the growing success of the initiative: Atlantic Canada Opportunities Agency, Industry Canada, Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor), Canada Economic Development for Quebec Regions and Western Economic Diversification Canada.



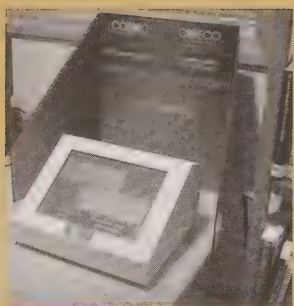
The network of CBSCs has established 65 ABSN partnerships in communities with significant First Nations and Métis populations or on reserves throughout the country, in both rural and urban areas. Each ABSN site has access to a core resource collection geared toward Aboriginal clients. A national ABSN toll-free number (1-877-699-5559) and an Internet site (<http://www.cbsc.org/absn>) complement the community-based partners. Tailored provincial and territorial Aboriginal Business Info Guides providing a summary of federal and provincial/territorial programs and services were created for Aboriginal entrepreneurs.

As the lead in Ontario, Yukon Territory, Northwest Territories and Nunavut, Industry Canada (in conjunction with FedNor in Ontario) has established 23 ABSN sites. In the territories, travelling libraries, equipped with collapsible shelving units, travel to remote Aboriginal communities with collections of business books and self-help guides.

In western Canada, more than 400 computers and basic computer training have been provided to economic development officers, establishing a virtual network infrastructure to access Web-based business information. In Manitoba, the ABSN coordinator has provided business counselling to 144 Aboriginal business clients and visited 14 remote First Nations communities, where Aboriginal Business Info Guides were distributed.

In Quebec, the First People's Business Association is operating a toll-free ABSN business information and referral telephone service. The CBSC in Quebec provided training and other help to get the new service up and running.

In Atlantic Canada, Aboriginal stakeholders have been involved in the development of an Atlantic ABSN through the Atlantic ABSN Working Committee. Public access work stations and business resource materials have been placed with 35 Aboriginal communities and organizations. CBSCs are training local ABSN resource persons on how to use the business information to help entrepreneurs get started.



The TouchScreen Survey Centre on display at the Canada/Ontario Business Service Centre.

# Evaluations

## New Evaluation Framework

Next year is an evaluation year for the network. In preparation, the National Evaluation Framework (last revised in 1998), which defines the national issues and common questions to be addressed in each centre's evaluation, needed to be updated to remain in line with changing CBSC roles and services. The new framework will be a more comprehensive and state-of-the-art evaluation tool and will be used in 2001–02 for a network-wide evaluation. New features include:

- a “Common Measurement Tool,” as prescribed by Treasury Board Secretariat for measuring client satisfaction with the service delivery experience;
- evaluation geared to “channels” of service delivery — telephone, in-person, Internet (e.g. performance ratings on the usability of the CBSC Internet site); and
- a reorganized section on special partners/services.

The CBSCs are also committed to obtaining regular feedback from clients. The CBSCs use a TouchScreen Survey Centre, which automatically collects, analyses and produces reports on user satisfaction. This desktop unit gives clients an opportunity to provide feedback on the usefulness and quality of the material and assistance available at the CBSCs. Standard client satisfaction questions were also included in the questionnaire. In 2000–01, the survey centre was sent to six centres, including two regional access partners (Ottawa Entrepreneurship Centre and the Mississauga Business Enterprise Centre) as well as the Canada/Manitoba Business Service Centre, the Business Link Business Service Centre in Alberta, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre, and the Canada/British Columbia Service Centre.

Preliminary analysis of the surveys indicates that 95 percent of respondents were either satisfied or very satisfied with the business resource collection in the CBSCs. The top four topics clients were seeking information on were how to start a business, business planning, market research and business registration. When asked to compare the CBSCs with other centres that provide business information, respondents rated the services provided by the CBSCs as “better” in the areas of resource collections, relevancy, knowledge of staff, computer facilities and comfort.



# Summary of Highlights for 2000–01

In 2000–01, the CBSCs continued to provide timely, accurate and relevant business-related information to small businesses in Canada.

- The Business Information System (BIS) continued to offer bilingual, up-to-date information on federal programs, services and regulations in 1127 federal documents, and provincial/territorial business-related information in 3574 documents.
- Service continued to be offered according to the client's choice of access:
  - via telephone (through the toll-free number for telephone inquiries and fax-on-demand service);
  - in person (through provincial/territorial business resource centres and 382 regional access partners); or via the Internet (through a variety of Web-based services).
- The CBSCs also offered special services:
  - The Aboriginal Business Service Network addresses the needs of the Aboriginal business community. The network of CBSCs established 65 ABSN partnerships in communities with significant Aboriginal populations.
  - The CBSCs operate the Team Canada Inc Export Information Service (a toll-free telephone service for export inquiries). The CBSCs answered an average of 1426 trade-related calls per month in 2000–01.
- In striving to align their products and services with larger government service delivery initiatives, such as Government On-Line and Service Canada, the CBSCs' Web-based services continued to grow and diversify. The following are two examples:
  - The Business Start-Up Assistant (BSA) was launched in January 2001 to provide information to entrepreneurs in the start-up phase. A key component of the BusinessGateway.ca site, the BSA has been the site's most popular information cluster, with approximately 17 percent of overall traffic.
  - Four successful pilots of Talk to Us! were completed in 2000–01. This leading-edge service enhancement provides a choice of assistance in a Web-based service environment.
- The CBSCs' electronic service delivery has increased dramatically over last year. Internet visits increased by 24 percent and e-mail interactions rose by 44.6 percent. At the same time, the use of fax-on-demand (Info-FAX) decreased some 50 percent in 2000–01.

# Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency

## Fiscal Year 2000–01 Data

**CBSCs:** Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia

## PART 1 — Client Volumes and Work Force

**Table 1 — Client Volumes**

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone	29 504	70.0	30 093	74.1	589	2.0
In-person	9 240	21.9	7 394	18.2	(1 846)	-20.0
Fax	191	0.5	183	0.5	(8)	-4.2
Mail	2 058	4.9	1 341	3.3	(717)	-34.8
E-mail	1 129	2.7	1 574	3.9	445	39.4
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>42 122</b>	<b>100</b>	<b>40 585</b>	<b>100</b>	<b>(1 537)</b>	<b>-3.6</b>

Self-Serve Interactions	Volume	Percent	Volume	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	884	100	725	100	(159)	-18.0
IVRS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>884</b>	<b>100</b>	<b>725</b>	<b>100</b>	<b>(159)</b>	<b>-18.0</b>
<b>Grand Total</b>	<b>43 006</b>		<b>41 310</b>		<b>(1 696)</b>	<b>-3.9</b>

**Note:**

The above CBSCs do not use an automated telephone service. All calls are answered by a person.

**Table 2 — Work Force**

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	31	66	29	45	(2)	-6.5
Provincial	7	15	16	25	9	128.6
Other*	9	19	19	30	10	111.1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>36.2</b>

\* May include municipal employees or private sector contractors.

**Definitions:**

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.



## PART 2 — Other Indicators

**Table 3 — Client Gender**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	58	55	-3
Female	42	45	3

**Table 4 — Language of Service**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	92	93	1
French	8	7	-1

**Table 5 — Business Phase**

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	71	72	1
New	10	8	-2
Established	18	20	2

\* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

## PART 3 — Special Services

**Table 6 — Team Canada Inc Activity**

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	757	634	(123)	-16.2	93.1	94.6

### Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 14.6 percentage points — up from 93.1 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

# Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions

**Fiscal Year 2000–01 Data**

**CBSC: Quebec**

## *PART 1 — Client Volumes and Work Force*

**Table 1 — Client Volumes**

<b>Officer-Assisted Interactions</b>	<b>1999–2000</b>	<b>Percent</b>	<b>2000–01</b>	<b>Percent</b>	<b>Difference</b>	<b>% Change</b>
Telephone	40 696	77.8	36 828	78.0	(3 868)	-9.5
In-person	10 071	19.3	8 265	17.5	(1 806)	-17.9
Fax	362	0.7	254	0.5	(108)	-29.8
Mail	286	0.5	158	0.3	(128)	-44.8
E-mail	876	1.7	1 700	3.6	824	94.1
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>52 291</b>	<b>100</b>	<b>47 205</b>	<b>100</b>	<b>(5 086)</b>	<b>-9.7</b>

<b>Self-Serve Interactions</b>	<b>1999–2000</b>	<b>Percent</b>	<b>2000–01</b>	<b>Percent</b>	<b>Difference</b>	<b>% Change</b>
Info-FAX	13 889	35.2	5 711	19.8	(8 178)	-58.9
IVRS	25 600	64.8	23 164	80.2	(2 436)	-9.5
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>39 489</b>	<b>100</b>	<b>28 875</b>	<b>100</b>	<b>(10 614)</b>	<b>-26.9</b>
<b>Grand Total</b>	<b>91 780</b>		<b>76 080</b>		<b>(15 700)</b>	<b>-17.1</b>

**Note:**

The client volumes include the telephone calls and automated telephone data for the northern Quebec satellite office, Ressources entreprises. This office answers calls on behalf of the Quebec CBSC, Info entrepreneurs, for the northern part of Quebec.

**Table 2 — Work Force**

	<b>1999–2000</b>	<b>Percent</b>	<b>2000–01</b>	<b>Percent</b>	<b>Difference</b>	<b>% Change</b>
Federal	6	23	8	35	2	33.3
Provincial	0	0	0	0	-	
Other*	20	77	15	65	(5)	-25.0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>(3)</b>	<b>-11.5</b>

\* May include municipal employees or private sector contractors.

**Definitions:**

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.



## PART 2 — Other Indicators

**Table 3 — Client Gender**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	63	62	-1
Female	37	38	1

**Table 4 — Language of Service**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	18	21	3
French	82	79	-3

**Note:**

The "Other Indicators" data exclude the northern Quebec satellite office.

**Table 5 — Business Phase**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	54	55	1
New	4	5	1
Established	42	40	-2

**Definitions:**

**Potential** businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

## PART 3 — Special Services

**Table 6 — Team Canada Inc Activity**

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	3 638	3 317	(321)	-8.8	99.3	96.6

**Notes:**

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 16.6 percentage points — down from 99.3 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

The "Special Services" data exclude the northern Quebec satellite office.

# Appendix III: Industry Canada

## Fiscal Year 2000–01 Data

**CBSCs:** Ontario, Northwest Territories, Yukon Territory, Nunavut

### PART 1 — Client Volumes and Work Force

**Table 1 — Client Volumes**

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone	75 614	95.8	58 402	94.0	(17 212)	-22.8
In-person	1 449	1.8	968	1.6	(481)	-33.2
Fax	93	0.1	29	0.05	(64)	-68.8
Mail	17	0.0	14	0.02	(3)	-17.6
E-mail	1 735	2.2	2 732	4.4	997	57.5
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>78 908</b>	<b>100</b>	<b>62 145</b>	<b>100</b>	<b>(16 763)</b>	<b>-21.2</b>

Self-serve Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	11 864	28.9	5 969	19.9	(5 895)	-49.7
IVRS	29 131	71.1	23 970	80.1	(5 161)	-17.7
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>40 995</b>	<b>100</b>	<b>29 939</b>	<b>100</b>	<b>(11 056)</b>	<b>-27.0</b>
<b>Grand Total</b>	<b>119 903</b>		<b>92 084</b>		<b>(27 819)</b>	<b>-23.2</b>

**Note:**

Ontario's CBSC is a telecentre and does not have a walk-in service. This explains the low volumes for walk-in (in-person) service.

**Table 2 — Work Force**

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	11	27	9	26	(2)	-18.2
Provincial/Territorial	5	12	4	11	(1)	-20.0
Other	25	61	22	63	(3)	-12.0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>(6)</b>	<b>-14.6</b>

**Definitions:**

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

**The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.**



## PART 2 — Other Indicators

**Table 3 — Client Gender**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	58	55	-3
Female	42	45	3

**Table 4 — Language of Service**

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	99	99	0
French	1	1	0

**Table 5 — Business Phase**

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	66	64	2
New	9	12	3
Established	24	24	0

\* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

## PART 3 — Special Services

**Table 6 — Team Canada Inc Activity**

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	10 070	7 144	(2 926)	-29.1	91.7	95.5

### Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 15.5 percentage points — up from 91.7 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

# Appendix IV: Western Economic Diversification Canada

## Fiscal Year 2000–01 Data

**CBSCs:** British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

## PART 1 — Client Volumes and Work Force

**Table 1 — Client Volumes**

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone calls	117 951	36.7	101 457	38.2	(16 494)	-14.0
In-person	200 269	62.4	160 559	60.5	(39 710)	-19.8
Fax	400	0.1	641	0.2	241	60.3
Mail	176	0.1	289	0.1	113	64.2
E-mail	2 203	0.7	2 586	1.0	383	17.4
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>320 999</b>	<b>100</b>	<b>265 532</b>	<b>100</b>	<b>(55 467)</b>	<b>-17.3</b>
<b>Self-Serve Interactions</b>	<b>1999–2000</b>	<b>Percent</b>	<b>2000–01</b>	<b>Percent</b>	<b>Difference</b>	<b>% Change</b>
Info-FAX	11 999	21.2	6 868	17.6	(5 131)	-42.8
IVRS	44 508	78.8	32 201	82.4	(12 307)	-27.7
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>56 507</b>	<b>100</b>	<b>39 069</b>	<b>100</b>	<b>(17 438)</b>	<b>-30.9</b>
<b>Grand Total</b>	<b>377 506</b>		<b>304 601</b>		<b>(72 905)</b>	<b>-19.3</b>

### Note:

Following a decision of the CBSC Managing Partner Committee, the data for the Calgary Business Information Centre were excluded from the fiscal year 2000–01 volumes as the Calgary Business Information Centre does not answer calls on behalf of the Business Link (the Alberta CBSC). The data had been included for fiscal year 1999–2000.

**Table 2 — Work Force**

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	26	37	27	40	1	3.8
Provincial	21	30	24	35	3	14.3
Other	24	34	17	25	(7)	-29.2
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>(3)</b>	<b>-4.2</b>

### Definitions:

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

**The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.**



## PART 2 — Other Indicators

Table 3 — Client Gender

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	59	60	1
Female	41	40	-1

Table 4 — Language of Service

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	99	99	0
French	1	1	0

**Note:**

For fiscal year 1999–2000, the Calgary satellite office data are included.

Table 5 — Business Phase

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	86	84	-2
New	3	4	1
Established	10	12	2

\* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

**Definitions:**

**Potential** businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

## PART 3 — Special Services

Table 6 — Team Canada Inc Activity

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	3 365	3 351	(14)	-0.4	92.7	93.6

**Notes:**

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 13.6 percentage points — slightly up from 92.7 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over the 2000–01 fiscal year.

The "Special Services" data exclude the Calgary satellite office.

## Appendix V: National Service Standards

The Canada Business Service Centres continuously strive for cost-effective and user-friendly ways to make business information easily accessible to the small business community in Canada. Represented here is the CBSC service pledge:

- CBSC services are available to anyone, and core services are free of charge (although some centres may offer some enhanced local services for a fee).
- Service is delivered in each province and territory.
- Service is provided in the official language of your choice.
- We strive to make our services known to you.
- Clients are treated with courtesy and respect.
- We provide current information on federal and provincial/territorial government business-related products, programs, services and regulations. This information is accurate, helpful, relevant and timely.
- The majority of inquiries receive a response within one business day, for requests received in person, by telephone, fax, mail or e-mail. Responses are provided through your preferred method of communication.
- If we are unable to provide an answer within one business day, we will provide you with an estimate of the time required to get back to you with an answer.
- If you must be referred, we will provide you with the telephone number of the contact who will best assist you. We encourage you to report back on unsuccessful referrals.
- The top 50 federal documents in our business information data base are updated monthly and the remainder of the federal documents are updated every 9 to 12 months.
- Telephone service is available free of charge, generally from 9:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday to Friday (except on holidays, as they apply in each province and territory). For exact service times, contact the centre in your province or territory.
- Our Web site is available 365 days a year, 24 hours a day, except during periods of system maintenance.
- Info-FAX is available free of charge, 365 days a year, 24 hours a day, except during periods of system maintenance.

If, for any reason, you are not satisfied with CBSC services, we encourage you to let us know and we will do our best to promptly correct the problem. We are committed to providing quality information to the business community. Your feedback is important to us. Send us your comments or questions.



# Appendix VI: CBSC Contacts and Locations

## British Columbia

Canada/British Columbia Business Service Centre  
601 West Cordova Street  
Vancouver BC V6B 1G1  
Tel.: (604) 775-5525  
Toll-free: 1-800-667-2272 (B.C. only)  
Fax: (604) 775-5520  
Info-FAX: (604) 775-5515  
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-2272 (B.C. only)  
E-mail: [askus@cbsc.ic.gc.ca](mailto:askus@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.sb.gov.bc.ca>

## Alberta

The Business Link  
Business Service Centre  
Suite 100  
10237 104th Street NW  
Edmonton AB T5J 1B1  
Tel.: (780) 422-7722  
Toll-free: 1-800-272-9675  
Fax: (780) 422-0055  
Info-FAX: (780) 427-7971  
Toll-free Info-FAX: 1-800-563-9926 (Alberta only)  
E-mail: [buslink@cbsc.ic.gc.ca](mailto:buslink@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/alberta>

## Saskatchewan

Canada/Saskatchewan Business Service Centre  
122 3rd Avenue North  
Saskatoon SK S7K 2H6  
Tel.: (306) 956-2323  
Toll-free: 1-800-667-4374  
Fax: (306) 956-2328  
Info-FAX: (306) 956-2310  
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-9433 (Saskatchewan only)  
E-mail: [saskatooncbbsc@cbsc.ic.gc.ca](mailto:saskatooncbbsc@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/sask>

## Manitoba

Canada/Manitoba Business Service Centre  
Suite 250  
240 Graham Avenue  
P.O. Box 2609  
Winnipeg MB R3C 4B3  
Tel.: (204) 984-2272  
Toll-free: 1-800-665-2019  
Fax: (204) 983-3852  
Info-FAX: (204) 984-5527  
Toll-free Info-FAX: 1-800-665-9386  
Toll-free TTY: 1-800-457-8466  
E-mail: [manitoba@cbsc.ic.gc.ca](mailto:manitoba@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/manitoba>

## Ontario

Canada/Ontario Business Service Centre  
Toronto ON M5C 2W7  
Tel.: (416) 954-INFO (4636)  
Toll-free: 1-800-567-2345 (Ontario only)  
Fax: (416) 954-8597  
Info-FAX: (416) 954-8555  
Toll-free Info-FAX: 1-800-240-4192 (Ontario only)  
E-mail: [info@cbbsc.org](mailto:info@cbbsc.org)  
Web site: <http://www.cbbsc.org/ontario>

## Quebec

Info entrepreneurs  
Suite 12500, Plaza Level  
5 Place Ville-Marie  
Montréal QC H3B 4Y2  
Tel.: (514) 496-INFO (4636)  
Toll-free: 1-800-322-INFO (4636)  
Fax: (514) 496-5934  
Info-FAX: (514) 496-4010  
Toll-free Info-FAX: 1-800-322-4010  
E-mail: [infoentrepreneurs@cbbsc.ic.gc.ca](mailto:infoentrepreneurs@cbbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.infoentrepreneurs.org>

## Nova Scotia

Canada/Nova Scotia Business Service Centre  
1575 Brunswick Street  
Halifax NS B3J 2G1  
Tel.: (902) 426-8604  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (902) 426-6530  
Info-FAX: (902) 426-3201  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (902) 426-4188  
Toll-free TTY: 1-800-797-4188 (Atlantic only)  
E-mail: [halifax@cbbsc.ic.gc.ca](mailto:halifax@cbbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbbsc.org/ns>

## New Brunswick

Canada/New Brunswick Business Service Centre  
570 Queen Street  
Fredericton NB E3B 6Z6  
Tel.: (506) 444-6140  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (506) 444-6172  
Info-FAX: (506) 444-6169  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (506) 444-6166  
Toll-free TTY: 1-800-887-6550 (Atlantic only)  
E-mail: [cbbscnb@cbbsc.ic.gc.ca](mailto:cbbscnb@cbbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbbsc.org/nb>

**Prince Edward Island**

Canada/Prince Edward Island Business  
Service Centre  
75 Fitzroy Street  
P.O. Box 40  
Charlottetown PE C1A 7K2  
Tel.: (902) 368-0771  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (902) 566-7377  
Info-FAX: (902) 368-0776  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (902) 368-0724  
E-mail: [pei@cbasc.ic.gc.ca](mailto:pei@cbasc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbasc.org/pei>

**Newfoundland and Labrador**

Canada/Newfoundland and Labrador  
Business Service Centre  
90 O'Leary Avenue  
P.O. Box 8687, Station A  
St. John's NF A1B 3T1  
Tel.: (709) 772-6022  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (709) 772-6090  
Info-FAX: (709) 772-6030  
Toll-free Info-FAX: 1-888-772-6030 (Atlantic only)  
E-mail: [info@cbasc.ic.gc.ca](mailto:info@cbasc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbasc.org/nf>

**Northwest Territories**

Canada/Northwest Territories Business Service Centre  
8th Floor, Scotia Centre  
P.O. Box 1320  
Yellowknife NT X1A 2L9  
Tel.: (867) 873-7958  
Toll-free: 1-800-661-0599  
Fax: (867) 873-0101  
Info-FAX: (867) 873-0575  
Toll-free Info-FAX: 1-800-661-0825  
E-mail: [yel@cbasc.ic.gc.ca](mailto:yel@cbasc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbasc.org/nwt>

**Yukon Territory**

Canada/Yukon Business Service Centre  
Suite 201  
208 Main Street  
Whitehorse YT Y1A 2A9  
Tel.: (867) 633-6257  
Toll-free: 1-800-661-0543  
Fax: (867) 667-2001  
Info-FAX: (867) 633-2533  
Toll-free Info-FAX: 1-800-841-4320 (Yukon only)  
E-mail: [yukon@cbasc.ic.gc.ca](mailto:yukon@cbasc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbasc.org/yukon>

**Nunavut**

Canada/Nunavut Business Service Centre  
P.O. Box 1000, Station 1198  
Parnaivik Building  
Iqaluit NU X0A 0H0  
Tel.: (867) 979-6813  
Toll-free: 1-877-499-5199 (Nunavut only)  
Fax: (867) 979-6823  
Toll-free fax: 1-877-499-5299  
E-mail: [cnbsc@gov.nu.ca](mailto:cnbsc@gov.nu.ca)  
Web site: <http://www.cbasc.org/nunavut>



**Nouveau-Brunswick**

Centre de services aux entreprises Canada — Nouveau-Brunswick

570, rue Queen

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 6Z6

Téléphone : (506) 444-6140

Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Télécopieur : (506) 444-6172

Info-FAX : (506) 444-6169

Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Téléimprimeur : (506) 444-6166

Téléimprimeur sans frais : 1 800 887-6550 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Courriel : [cbsehb@cbssc.gc.ca](mailto:cbsehb@cbssc.gc.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/nb>**Ile-du-Prince-Édouard**

Centre de services aux entreprises Canada —

Ile-du-Prince-Édouard

75, rue Fitzroy

C.P. 40

Charlottetown (Ile-du-Prince-Édouard) C1A 7K2

Téléphone : (902) 368-0771

Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Télécopieur : (902) 566-7377

Info-FAX : (902) 368-0776

Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Téléimprimeur : (902) 368-0724

Courriel : [pei@cbssc.gc.ca](mailto:pei@cbssc.gc.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/pe>**Terre-Neuve-et-Labrador**

Centre de services aux entreprises Canada —

Terre-Neuve-et-Labrador

90, avenue O'Leary

C.P. 8687, succursale A

St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 3T1

Téléphone : (709) 772-6022

Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Télécopieur : (709) 772-6090

Info-FAX : (709) 772-6030

Info-FAX sans frais : 1 888 772-6030 (dans la région

de l'Atlantique seulement)

Courriel : [st.johns@cbssc.gc.ca](mailto:st.johns@cbssc.gc.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/nf>**Territoires du Nord-Ouest**

Centre de services aux entreprises Canada —

Territoires du Nord-Ouest

8<sup>e</sup> étage, Scotia Centre

C.P. 1320

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9

Téléphone : (867) 873-7958

Téléphone sans frais : 1 800 661-0599

Télécopieur : (867) 873-0101

Info-FAX : (867) 873-0575

Info-FAX sans frais : 1 800 661-0825

Courriel : [yel@cbssc.gc.ca](mailto:yel@cbssc.gc.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/tno>**Yukon**

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon

208, rue Main, bureau 201

Whitehorse (Yukon) Y1A 2A9

Téléphone : (867) 633-6257

Téléphone sans frais : 1 800 661-0543

Télécopieur : (867) 667-2001

Info-FAX : (867) 633-2533

Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)

Courriel : [yukon@cbssc.gc.ca](mailto:yukon@cbssc.gc.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/yukon>**Nunavut**

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut

Edifice Parnavik

C.P. 1000, succursale 1198

Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

Téléphone : (867) 979-6813

Téléphone sans frais : 1 877 499-5199 (au Nunavut seulement)

Télécopieur : (867) 979-6823

Télécopieur sans frais : 1 877 499-5299

Courriel : [cnbsc@gov.nu.ca](mailto:cnbsc@gov.nu.ca)Site Web : <http://www.rcsec.org/nunavut>

# Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSFC

## Colombie-Britannique

Centre de services aux entreprises Canada —

Colombie-Britannique

601, rue Cordova Ouest

Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1G1

Téléphone : (604) 775-5525

Téléphone sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)

Télécopieur : (604) 775-5520

Info-FAX : (604) 775-5515

Info-FAX sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)

Courriel : [askus@cbssc.gc.ca](mailto:askus@cbssc.gc.ca)

Site Web : <http://www.smallbusinessbc.ca/francais>

## Alberta

Liaison Entreprise

Centre de services aux entreprises

10237, 104<sup>e</sup> Rue Nord-Ouest, bureau 100

Edmonton (Alberta) T5J 1B1

Téléphone : (780) 422-7722

Téléphone sans frais : 1 800 272-9675

Télécopieur : (780) 422-0055

Info-FAX : (780) 427-7971

Info-FAX sans frais : 1 800 563-9926 (en Alberta seulement)

Courriel : [buslink@cbssc.gc.ca](mailto:buslink@cbssc.gc.ca)

Site Web : <http://www.rcsec.org/alberta>

## Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan

122, 3<sup>e</sup> Avenue Nord

Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6

Téléphone : (306) 956-2323

Téléphone sans frais : 1 800 667-4374

Télécopieur : (306) 956-2328

Info-FAX : (306) 956-2310

Info-FAX sans frais : 1 800 667-9433 (en Saskatchewan seulement)

Courriel : [saskatooncbssc@cbssc.gc.ca](mailto:saskatooncbssc@cbssc.gc.ca)

Site Web : <http://www.rcsec.org/sask>

## Manitoba

Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba

240, avenue Graham, bureau 250

C.P. 2609

Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3

Téléphone : (204) 984-2272

Téléphone sans frais : 1 800 665-2019

Télécopieur : (204) 983-3852

Info-FAX : (204) 984-5527

Info-FAX sans frais : 1 800 665-9386

Téléimprimeur sans frais : 1 800 457-8466

Courriel : [manitoba@cbssc.gc.ca](mailto:manitoba@cbssc.gc.ca)

Site Web : <http://www.rcsec.org/manitoba>



## Annexe V Normes de service nationales

- Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement des moyens conviviaux et rentables de mettre à la disposition des PME canadiennes des renseignements qui les concernent. Les CSC ont pris l'engagement de respecter les normes de service suivantes.
- Les services des CSC sont offerts à tous, et les services de base sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant le règlement de frais.)
  - Le service est offert dans toutes les provinces et dans tous les territoires.
  - Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
  - Les CSC s'efforcent de faire connaître leurs services à leur clientèle.
  - Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
  - Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, les programmes, les services et les règlements, tant fédéraux que provinciaux et territoriaux, concernant le monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
  - La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Les réponses sont acheminées selon le mode de communication choisi par le client.
  - Si le CSC ne peut répondre à une demande en un jour ouvrable, il évalue le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informe le client.
  - Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSC lui fournit le numéro de téléphone de la personne-ressource qui pourra le mieux l'aider. Le centre demande au client de l'aviser de tout aiguisage qui n'aura pas donné les résultats escomptés.
  - Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés de la base de données d'information commerciale des CSC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les 9 à 12 mois.
  - Le service téléphonique est gratuit et offert habituellement de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (sauf les jours fériés en vigueur dans la province ou le territoire concerné). Pour connaître les heures exactes, les clients doivent communiquer avec le centre de leur province ou territoire.
  - Le site Web est accessible 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.
  - Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.
- Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSC, ils sont encouragés à le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour remédier rapidement au problème. Les CSC sont déterminés à offrir aux gens d'affaires des renseignements de qualité. L'opinion de la clientèle leur tient à cœur. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre des commentaires ou à leur poser des questions.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	59	60	1
Femmes	41	40	-1

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

Nota :

Pour l'exercice 1999-2000, les données comprennent celle du bureau satellite de Calgary.

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	86	84	-2
Nouvelle	3	4	1
Établie	10	12	2

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels reçus		Norme respectée	
1999-2000	2000-2001	% de variation	% de 1999-2000
3 365	3 351	(14)	-0,4
Par téléphone			92,7
			93,6

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 13,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 92,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Les données de la section « Services spéciaux » excluent le bureau satellite de Calgary.



# Annexe IV Diversification

de l'économie de l'Ouest canadien

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba

## Partie I — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	117 951	36,7	101 457	38,2	(16 494)	-14,0
En personne	200 269	62,4	160 559	60,5	(39 710)	-19,8
Par télécopieur	400	0,1	641	0,2	241	60,3
Par courrier	176	0,1	289	0,1	113	64,2
Par courriel	2 203	0,7	2 586	1,0	383	17,4
Total partiel	320 999	100	265 532	100	(55 467)	-17,3

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	11 999	21,2	6 868	17,6	(5 131)	-42,8
SIRV	44 508	78,8	32 201	82,4	(12 307)	-27,7
Total partiel	56 507	100	39 069	100	(17 438)	-30,9
Total	377 506		304 601		(72 905)	-19,3

Nota :

Par suite d'une décision du Comité des partenaires en gestion des CSEC, les données sur le volume de clients du Business Information Centre de Calgary ont été exclues pour l'exercice 2000-2001, car ce centre ne répond pas aux appels au nom de Liaison Entreprise (CSEC de l'Alberta). Les données correspondantes étaient incluses en 1999-2000.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	26	37	27	40	1	3,8
Provincial	21	30	24	35	3	14,3
Autre	24	34	17	25	(7)	-29,2
Total	71	100	68	100	(3)	-4,2

Définitions :

Le mode d'accès avec l'aide d'un agent suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier. Le libre-service, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV). Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	66	64	2
Nouvelle	9	12	3
Établie	24	24	0

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie. Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an. Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels reçus		Norme respectée	
1999-2000	2000-2001	% de variation	1999-2000 (%)
10 070	7 144	(2 926)	91,7
Par téléphone		-29,1	95,5

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 15,5 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 91,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent. Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.





## PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	63	62	-1
Femmes	37	38	1

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	18	21	3
Français	82	79	-3

Nota :

Les données de la section « Autres indicateurs » excluent le bureau satellite du nord du Québec.

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	54	55	1
Nouvelle	4	5	1
Établie	42	40	-2

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

## PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels reçus				Norme respectée			
1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)		
3 638	3 317	(321)	-8,8	99,3	96,6		
Par téléphone							

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 16,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'un recul par rapport au résultat de 99,3 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.



# Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Québec

## PARTIE I — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	40 696	77,8	36 828	78,0	(3 868)	-9,5
En personne	10 071	19,3	8 265	17,5	(1 806)	-17,9
Par télécopieur	362	0,7	254	0,5	(108)	-29,8
Par courriel	286	0,5	158	0,3	(128)	-44,8
Par courriel	876	1,7	1 700	3,6	824	94,1
Total partiel	52 291	100	47 205	100	(5 086)	-9,7
Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	13 889	35,2	5 711	19,8	(8 178)	-58,9
SIRV	25 600	64,8	23 164	80,2	(2 436)	-9,5
Total partiel	39 489	100	28 875	100	(10 614)	-26,9
Total	91 780		76 080		(15 700)	-17,1

Nota :

Le volume de clients comprend les données sur les appels téléphoniques et le service téléphonique automatisé pour Ressources entreprises, bureau satellite du nord du Québec. Ce bureau répond aux appels au nom du CSEC du Québec, Info entrepreneurs, pour le nord de la province.

Tableau 2 — Personnel

% de variation	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	6	23	8	35	2	33,3
Provincial	0	0	0	0	—	—
Autre*	20	77	15	65	(5)	-25,0
Total	26	100	23	100	(3)	-11,5

\* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

Définitions :

Le mode d'accès avec l'aide d'un agent suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courriel. Le libre-service, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV). Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	92	93	1
Français	8	7	-1

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	71	72	1
Nouvelle	10	8	-2
Établie	18	20	2

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

### Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et ne sont pas encore inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

## PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	Norme respectée
Par téléphone	757	634	(123)	-16,2	93,1
					94,6

### Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 14,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 93,1 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.



# Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Écosse

## PARTIE 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	29 504	70,0	30 093	74,1	589	2,0
En personne	9 240	21,9	7 394	18,2	(1 846)	-20,0
Par télécopieur	191	0,5	183	0,5	(8)	-4,2
Par courrier	2 058	4,9	1 341	3,3	(717)	-34,8
Par courriel	1 129	2,7	1 574	3,9	445	39,4
Total partiel	42 122	100	40 585	100	(1 537)	-3,6

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	884	100	725	100	(159)	-18,0
SIRV	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total partiel	884	100	725	100	(159)	-18,0
Total	43 006		41 310		(1 696)	-3,9

Nota :

Les CSEC susmentionnés n'utilisent pas de système interactif de réponse vocale. On y répond donc à tous les appels.

Tableau 2 — Personnel

% de variation	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	31	66	29	45	(2)	-6,5
Provincial	7	15	16	25	9	128,6
Autre*	9	19	19	30	10	111,1
Total	47	100	64	100	17	36,2

\* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

Définitions :

Le mode d'accès avec l'aide d'un agent suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier. Le libre-service, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV). Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

# Sommaire des points saillants pour 2000-2001

En 2000-2001, les CSFC ont continué de fournir aux petites entreprises du Canada des renseignements commerciaux à jour, exacts et pertinents.

- Le Système d'information des entreprises (SIE) a continué d'offrir dans les deux langues officielles des renseignements à jour sur les programmes, les services et les règlements fédéraux dans 1 127 documents fédéraux, et des renseignements provinciaux ou territoriaux se rapportant aux affaires dans 3 574 documents.
- Les CSFC ont continué de fournir les services selon le mode d'accès privilégié par le client :
  - par téléphone (au moyen d'une ligne sans frais pour les demandes téléphoniques et le service de télécopie sur demande);
  - en personne (par l'intermédiaire des centres de ressources provinciaux ou territoriaux et de 382 partenaires assurant l'accès régional) ou par Internet (divers services sur le Web).
- Les CSFC ont également offert des services spéciaux :

- Le Réseau de services aux entreprises autochtones répond aux besoins des gens d'affaires autochtones. Le réseau des CSFC a formé 65 partenariats avec le RSEA dans les collectivités où la population autochtone est importante.
- Les CSFC exploitent la ligne téléphonique sans frais du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc. En moyenne, en 2000-2001, ils ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce.

- En s'efforçant d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives fédérales de prestation de services, comme Gouvernement en direct et Service Canada, les CSFC ont continué d'accroître et de diversifier leurs services Internet. Mentionnons à titre d'exemple :

- Le Système d'aide au démarrage (SADÉ) a été lancé en janvier 2001 pour renseigner les entrepreneurs qui en sont à cette étape. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes portent sur le SADÉ, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.
- Quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de Consultez-nous! dans le but d'améliorer les services. Cette innovation au chapitre des services permet d'obtenir de l'aide au téléphone tout en consultant le Web.

- La prestation de services électroniques a monté en flèche au cours du dernier exercice. Les consultations dans Internet et les interactions par courriel ont progressé de 24 et de 44,6 p. 100 respectivement par rapport à l'exercice précédent. En revanche, le recours au service de télécopie sur demande (Info-FAX) a diminué d'environ 50 p. 100 en 2000-2001.



# Evaluations

## Nouveau cadre d'évaluation

Une évaluation du réseau est prévue au cours du prochain exercice. Le Cadre d'évaluation national, dont la dernière révision remonte à 1998 et qui définit les grands enjeux nationaux et les questions à examiner au cours de l'évaluation de chaque centre, devait être mis à jour afin de tenir compte de l'évolution des rôles et des services des CSFC. Le nouveau cadre, qui sera un outil d'évaluation plus complet et plus perfectionné, sera utilisé en 2001-2002 en vue d'une évaluation à l'échelle du réseau. Au nombre des nouveaux éléments, mentionnons les suivants :

- un « outil de mesures communes », comme le prescrit le Secrétariat du Conseil du Trésor, pour mesurer la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de services;
- une évaluation axée sur les modes de prestation de services — par téléphone, en personne, par Internet (par exemple, les cotes de rendement relatives à la convivialité du site Web des CSFC);
- une section restructurée sur les services ou les partenaires spéciaux.

Les CSFC entendent par ailleurs demander régulièrement l'opinion des clients. Ils ont mis en place un centre d'enquête à écran tactile, qui recueille et analyse automatiquement la satisfaction de la clientèle pour ensuite présenter des rapports à ce sujet. Grâce à cet appareil, les clients peuvent exprimer leur opinion sur l'utilité et la qualité des documents et de l'aide que leur proposent les CSFC. Des questions standard sur la satisfaction de la clientèle figurent également dans le questionnaire. En 2000-2001, le centre d'enquête a été utilisé dans six centres différents, dont deux partenaires assurant un accès régional (le Centre d'entrepreneuriat d'Ottawa et le Business Enterprise Centre de Mississauga) ainsi que dans le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, à Liaison Entreprise (Centre de services aux entreprises en Alberta), dans le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan et dans le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique.

Il ressort d'une analyse préliminaire des enquêtes que 95 p. 100 des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la collection de ressources offertes aux entreprises par les CSFC. Les demandes de renseignements présentées par les clients portent principalement sur les quatre sujets suivants : démarrage d'une entreprise, élaboration d'un plan d'affaires, études de marché et inscription des entreprises. Lorsqu'on leur a demandé de comparer les CSFC avec d'autres centres qui offrent des renseignements aux entreprises, les répondants ont indiqué que les CSFC offrent de meilleurs services en ce qui a trait aux collections de ressources, à la pertinence, aux connaissances du personnel, aux installations informatiques et au confort.

Centre d'enquête à écran tactile exposé au Centre de services aux entreprises Canada-Ontario.



## Réseau de services aux entreprises autochtones

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones (RSEA) tire parti de la structure des CSEC tout en adaptant les services aux besoins uniques de la clientèle autochtone. Cinq organismes directeurs membres du Portefeuille de l'Industrie sont déterminés à assurer le succès croissant de l'Initiative, soit l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor), l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.

Dans le cadre du RSEA, le réseau des CSEC a établi 65 partenariats dans des collectivités

comptant des populations importantes de Premières nations ou de Métis et dans des réserves de toutes les régions du pays, en milieu rural et urbain. Chaque site du RSEA a accès à une collection de ressources de base destinées aux clients autochtones. Outre

les partenaires de la collectivité, il est possible d'avoir recours à une ligne téléphonique nationale sans frais (1 877 699-5559) et à un site Web (<http://www.rcsec.org/rsea>). Des Info-Guides pour les entreprises autochtones, présentant brièvement les programmes

et services fédéraux, provinciaux et territoriaux, ont été élaborés selon la province ou le territoire de résidence expressément à l'intention des entrepreneurs autochtones.

En sa qualité de ministre responsable en Ontario, au Yukon, dans les Territoires

du Nord-Ouest et au Nunavut, Industrie Canada (en collaboration avec FedNor en Ontario) a créé 23 sites du RSEA. Dans les territoires, des bibliothèques itinérantes,

munies d'éléments de rayonnage pliants, se rendent dans les collectivités autochtones éloignées pour mettre à leur disposition des collections de livres d'affaires et de guides pratiques.

Dans l'Ouest canadien, les agents de développement économique ont suivi une formation de base en informatique. On leur a fourni plus de 400 ordinateurs qui

constituent une infrastructure de réseau virtuel, pour assurer l'accès aux renseignements commerciaux en ligne. Au Manitoba, le coordonnateur du RSEA a offert des services de consultation à 144 entreprises clientes autochtones et il s'est rendu dans 14 collec-

tivités éloignées, où il a distribué des Info-Guides pour les entreprises autochtones. Au Québec, l'Association d'Affaires des Premiers Peuples exploite une ligne d'infor-

mation et d'aiguillage sans frais dans le cadre du RSEA. Le CSEC du Québec offre, entre autres, des séances de formation pour aider à mettre en place le nouveau service et à l'exploiter.

Dans les provinces de l'Atlantique, les intervenants autochtones ont pris part à la création d'un RSEA pour la région par l'intermédiaire du comité de travail du RSEA

dans l'Atlantique. Trente-cinq collectivités et organisations autochtones ont été dotées de postes d'accès public et de ressources à l'intention des entreprises. Les CSEC assurent la formation de personnes-ressources du RSEA local afin qu'elles sachent

utiliser les renseignements pour aider des entrepreneurs à lancer leur entreprise.

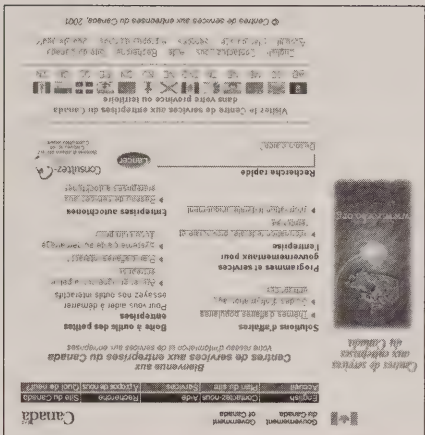
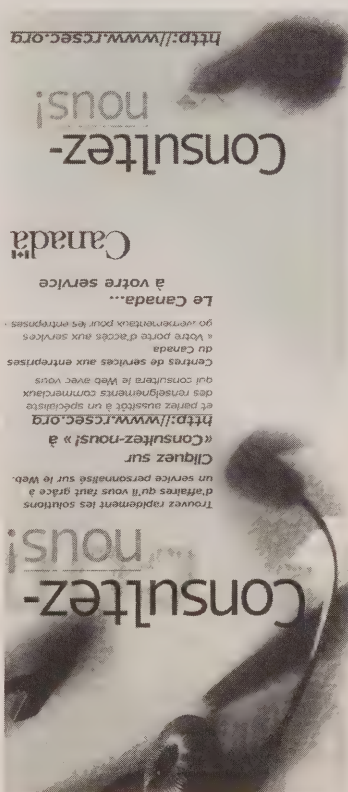




Le service Clientez-nous! est très convivial. Dès que le client entre un numéro de téléphone, le système amorce une session entre le client et l'agent d'information, qui sont alors reliés par Internet et par téléphone.

*Consultez-nous!*

Afin d'améliorer les services, quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de Consultez-nous! (<http://www.rcsec.org>), mécanisme de pointe unique en son genre offert par les CSEC à l'appui des objectifs de Gouvernement en direct qui permet aussi de recevoir une aide sur le Web. Consultez-nous! combine les technologies d'Internet et de la téléphonie pour permettre aux clients et aux agents d'information de discuter tout en cherchant ensemble l'information sur Internet. D'après les commentaires formulés au cours des étapes de conception et de mise à l'essai, l'interface utilisateur est maintenant très conviviale. Les quatre projets pilotes ont été réalisés en Alberta, en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick, et la promotion du service a été plutôt modeste à l'étape de l'élaboration. Plus de 500 personnes parmi les premiers utilisateurs ont cliqué sur le bouton « Consultez-



Des participants assistent à un séminaire sur les affaires offert par Liaison Entreprise, le Centre de services aux entreprises du Canada en Alberta.





## Initiatives nationales

### Gouvernement en direct et Service Canada

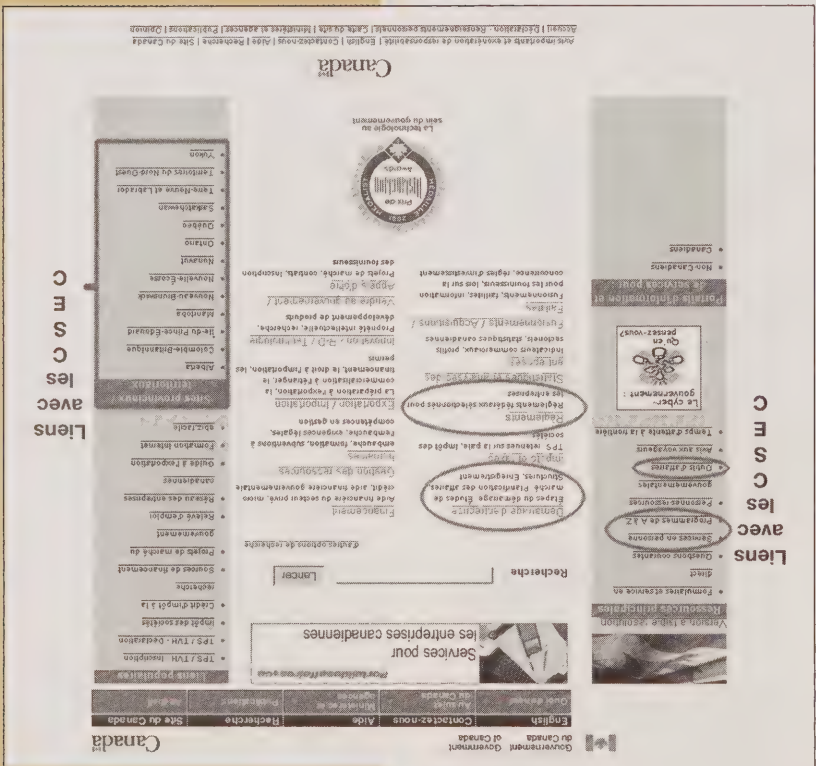
Les CSEC s'efforcent d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives de prestation de services des administrations fédérale, provinciales et territoriales. Gouvernement en direct et Service Canada sont deux initiatives fédérales clés en la matière. Les principes sur lesquels reposent ces initiatives sont complémentaires de ceux des CSEC, car elles mettent tout particulièrement l'accent sur les clients, qui peuvent choisir parmi plusieurs modes de prestation, et elles les aident au besoin, tout en encourageant le libre-service. Gouvernement en direct vise essentiellement à offrir les services en ligne de manière organisée, sûre et axée sur le client. Les CSEC ont beaucoup contribué au portail du site du gouvernement du Canada remanié qui s'adresse aux entreprises canadiennes.

### Système d'aide au démarrage d'une entreprise

Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADe) est un élément clé du Portaildesaffaires.ca

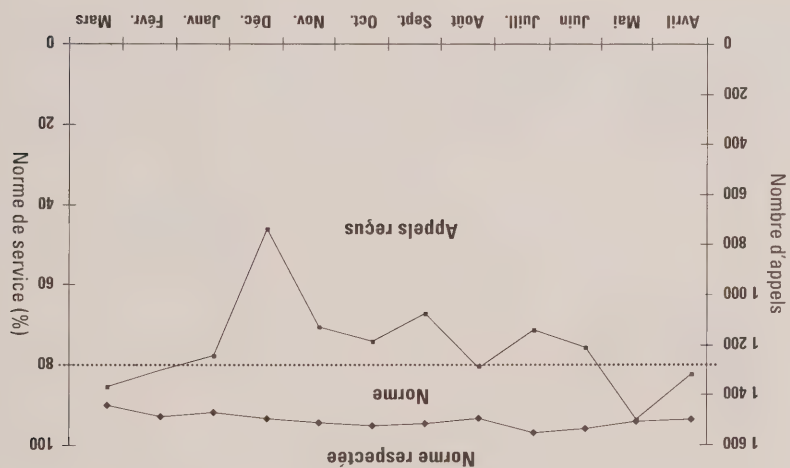
(<http://sade.rcsec.org>). Mis au point par les CSEC et lancé en janvier 2001, le SADe regroupe par sujet des renseignements fiables provenant de sources gouvernementales et non gouvernementales (études de marché; nom commercial, structure et inscription des entreprises; plans d'affaires; financement; embauche d'employés ou de contractuels). Les 14 sujets, qui sont choisis avec soin, respectent des normes rigoureuses. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes sont adressées au SADe, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.

Selon une enquête récente menée par le Secrétariat national, le SADe est bien accueilli et il répond aux besoins en information de 71,9 p. 100 des utilisateurs. D'après l'enquête, 72,2 p. 100 des 850 répondants étaient satisfaits ou entièrement satisfaits du site. Lorsqu'on leur a demandé s'ils le recommandaient à une autre personne qui projette de lancer une entreprise, 90,5 p. 100 ont répondu par l'affirmative. Le SADe est un outil qui évolue. Les commentaires recueillis dans le cadre de l'enquête aideront à mettre au point la deuxième version, qui sera lancée en 2002. Celle-ci contiendra de nouveaux sujets ainsi que des renseignements nationaux, provinciaux et territoriaux intégrés par sujet, et les fonctions de navigation seront améliorées. On s'efforcera, par ailleurs, d'éliminer dans cette nouvelle version les problèmes signalés par les répondants à l'enquête.



**Figure 13** Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service

Exercice 2000-2001



En vertu de la norme de service en vigueur pour les demandes de renseignements présentées à ECI, il faut répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. En 2000-2001, le service offert a été en moyenne de 13,8 points supérieur à la norme en vigueur.



## Services spéciaux

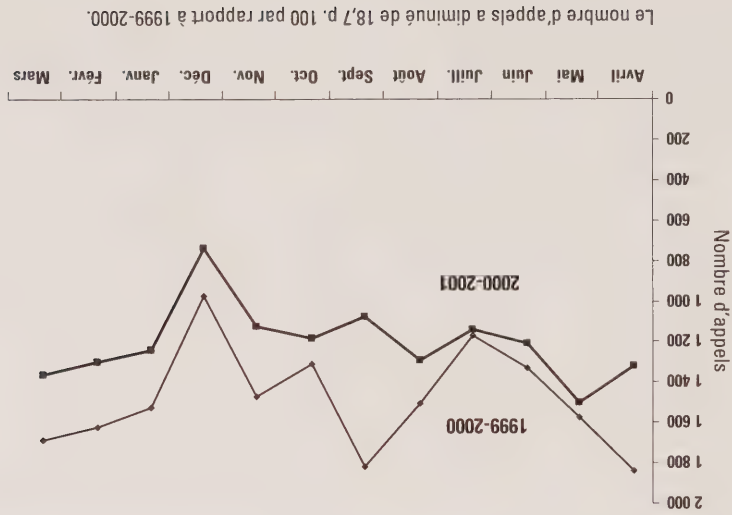
### Service d'information sur l'exportation

Le nombre d'appels reçus sur la ligne 1 888 d'Équipe Canada inc (ECI) a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, très probablement parce que les partenaires d'ECI ont fait une promotion limitée de cette ligne du Service d'information sur l'exportation (1 888 811-1119). En moyenne, les CSC ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce international. Le service offert a été de 13,8 points de pourcentage supérieur à la norme en vigueur, qui exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Un peu plus du tiers (34 p. 100) des appels provenaient d'exportateurs actifs et 47 p. 100, d'entreprises envisageant d'exporter pour la première fois. Le reste des appels (19 p. 100) provenait d'entreprises prêtes à exporter. Comme au cours des exercices précédents, les demandes de renseignements les plus fréquentes sur l'exportation portaient sur la réglementation, les droits de douane et la logistique concernant l'exportation, par exemple, la documentation exigée pour exporter (31 p. 100), des questions d'ordre général sur le démarrage du processus d'exportation (20 p. 100) et les études de marchés étrangers (18 p. 100).

La figure 12 montre l'évolution des demandes de renseignements sur l'exportation en 2000-2001, tandis que la figure 13 mesure le rendement par rapport à la norme en vigueur pour ce service.

**Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc —**  
**Nombre d'appels reçus**

Comparaisons sur 12 mois



Le nombre d'appels a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à 1999-2000.

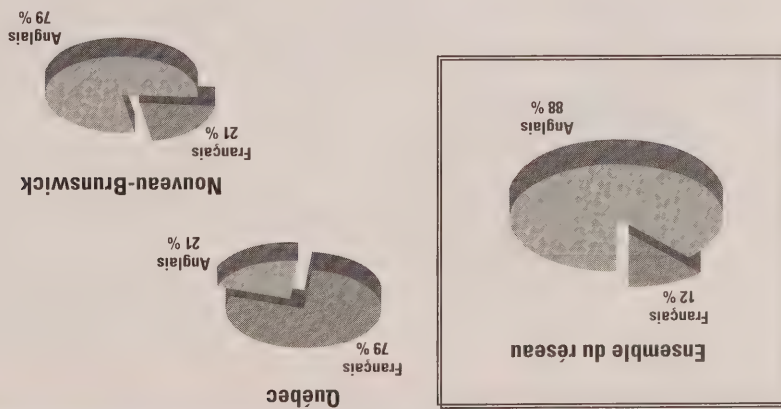
### Saskatchewan

Le nouveau Centre for Business Development de Regina.



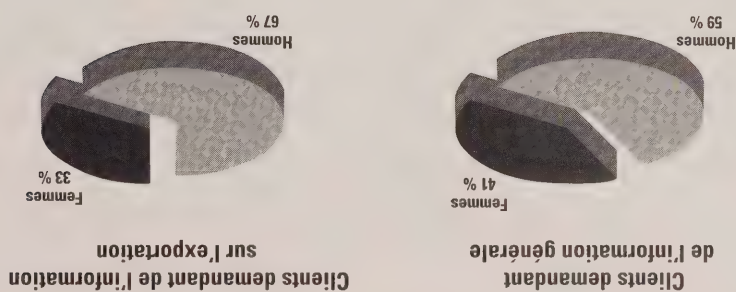
En juin 2000, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a conclu une entente avec le Centre for Business Development de Regina, afin de former un partenariat pour améliorer l'accès dans la région. Un agent d'information du CSC est maintenant affecté au Centre for Business Development. Il assure des services d'information de première ligne au nom du Centre et de ses partenaires, qui comprennent Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, Saskatchewan Economic and Co-operative Development et Winnipeg Entrepreneurs of Saskatchewan.

Figure 10 Clients des CSEC — Langue de service



La langue de service est la langue officielle choisie par le client dans les divers modes de service faisant appel à un agent d'information. Des données sont fournies pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, dont les pourcentages à cet égard influent considérablement sur la moyenne nationale. Dans les autres provinces et les territoires, la demande de services en français est d'environ 1 p. 100 en moyenne. Le profil de la langue de service pour l'ensemble du réseau n'a pas changé par rapport à 1999-2000.

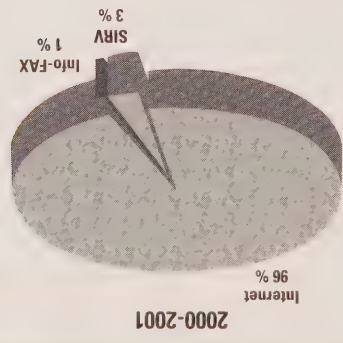
Figure 11 Clients des CSEC — Sexe



Source : TCI 1-888 Reporter.

Fait intéressant, on observe un écart de 8 p. 100 dans la répartition selon le sexe entre les clients demandant de l'information générale et les clients demandant de l'information sur l'exportation, ce qui semble indiquer que les entrepreneurs sont moins portés à explorer les options d'exportation.

Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001



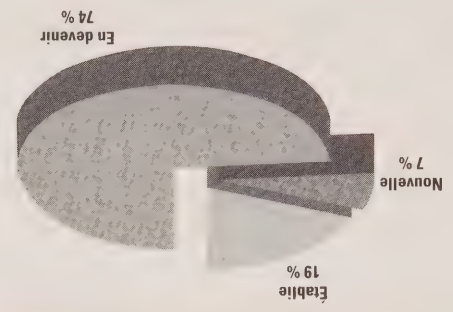
- L'accès aux programmes et services des CSEC par Internet continue de progresser, avec une augmentation de 24 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Le recours au service de télécopie sur demande pour obtenir des renseignements continue de diminuer. Les CSEC envisageront de mettre fin à ce service en 2001-2002, si la tendance se maintient et que d'autres options s'offrent à eux.

Mode	Nombre d'interactions		Variation en pourcentage	
	1999-2000	2000-2001	1999-2000	2000-2001
Internet (consultation de sites Web et du Plan d'affaires interactif)	1 777 645	2 203 967	24,0	
Télécopie sur demande (Info-FAX)	38 636	19 273	-50,1	
Système interactif de réponse vocale (SIRV)	99 239	79 335	-20,1	

## Profil des clients

Le profil des clients n'a guère changé par rapport aux exercices antérieurs. Les figures 9, 10 et 11 tracent un portrait national des entrepreneurs qui ont recours aux services des CSEC, par stade d'évolution de l'entreprise, langue de service et sexe.

Figure 9 Clients des CSEC — Stade d'évolution de l'entreprise, 2000-2001

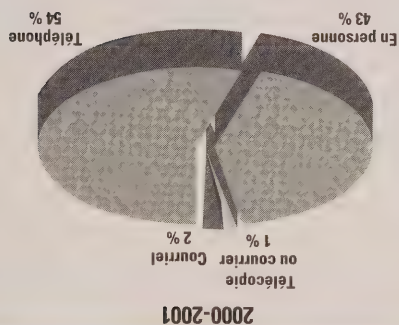


En 2000-2001 comme en 1999-2000, la plupart des clients venaient d'entreprises nouvelles ou en devenir (74 p. 100). C'est au stade du démarrage que les besoins de renseignements gouvernementaux sur les programmes, les services et les règlements sont les plus grands.



Cependant, il est à noter que, si le volume a diminué pour certains modes de prestation, la prestation de services électroniques a considérablement augmenté au cours du dernier exercice. Les consultations par Internet et les interactions par courriel ont, en effet, progressé de 24 et 44,6 p. 100, respectivement. Cette restructuration des modes de service est conforme à celle observée chez d'autres fournisseurs de services gouvernementaux, qui ont fait état de tendances similaires ces dernières années. Le système Info-FAX a également été beaucoup moins utilisé en 2000-2001. De fait, les niveaux actuels ont incité les responsables à faire une analyse de rendement de ce service à long terme.

**Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001**



- Dans l'ensemble, les modes de services faisant appel à un agent ont enregistré une baisse de 16 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Toutefois, le nombre d'interactions par courriel a augmenté de 44,6 p. 100, ce qui montre clairement que les clients cherchent de plus en plus des renseignements dans Internet.

Mode	1999-2000	2000-2001	Variation en pourcentage
Par téléphone	263 765	226 780	-14,0
En personne	221 029	177 186	-19,8
Par courriel	5 943	8 592	44,6
Par courriel	2 537	1 802	-29,0
Par télécopieur	1 046	1 107	5,8
Total	494 320	415 467	-16,0

# Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001

## Volume d'activités

Les CSFC mesurent leur travail en nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, quel que soit le mode d'accès. La durée de l'interaction varie : le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou faire appel à un ou plusieurs agents. Le réseau utilise un système national de suivi pour surveiller le rendement aux niveaux local, régional et national. Le système permet également d'entrer des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSFC sur les clients et leurs besoins en matière d'information.

Les figures 7 et 8 résument le nombre d'interactions avec les clients en 2000-2001 dans l'ensemble du pays selon deux catégories. La figure 7 présente les données sur les interactions faisant intervenir un agent d'information, qu'il s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les consultations par l'entremise de Consultez-nous! s'ajouteront à cette catégorie. Toutefois, comme ce mode de prestation de services amélioré était à l'état de projet pilote en 2000-2001, il est exclu de la figure 7. La figure 8 porte sur la catégorie du libre-service, qui comprend Internet (consultation de sites Web et utilisation du Plan d'affaires interactif), les services de télécopie sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale — SIRV).

L'utilisation de certains modes de service faisant appel à un agent a diminué au cours du dernier exercice (par exemple, les appels téléphoniques ont reculé de 14 p. 100 et les visites en personne, de 19,8 p. 100). Il est difficile d'expliquer cette diminution de façon précise. Le travail indépendant, qui a diminué de 8,5 p. 100 en 2000 et au début de 2001, pourrait expliquer en partie la baisse. Les travailleurs indépendants ont été plus nombreux à réintégrer le marché du travail rémunéré lorsque la conjoncture économique et les possibilités d'emploi se sont améliorées en 2000-2001.

L'utilisation accrue d'Internet pour obtenir des renseignements de base pourrait aussi avoir joué un rôle à cet égard. Les questions posées aux agents d'information évoluent, car davantage de clients utilisent Internet pour faire des recherches de base. Maintenant, le personnel doit souvent procéder à des recherches poussées afin de trouver l'information précise nécessaire pour répondre à une question. Par conséquent, le nombre d'appels ou de courriels aux clients se multiplie. Les CSFC mettront en place un mécanisme pour mesurer cette charge de travail particulière.

# Aperçu du budget

À l'origine, les CSCC étaient financés dans le cadre du programme fédéral Emploi et croissance, qui reconnaissait l'importance des PME et des entrepreneurs canadiens dans la création d'emplois et la croissance économique. En 1998, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSCC et leur enveloppe de 75 millions de dollars sur cinq ans (de 1999-2000 à 2003-2004). Le cadre général de financement reste le même, mais les crédits annuels sont répartis selon une formule décroissante (voir la figure 6). Comme les CSCC doivent continuer de répondre à la demande de services, ils ont adopté une stratégie qui prévoit le passage graduel aux services Web, des solutions novatrices en matière de gestion et de technologies de l'information ainsi que le maintien de la collaboration avec d'autres initiatives de services qui leur permettent d'assurer un excellent service. La figure 6 montre la répartition détaillée des fonds pour les cinq exercices visés. En ce qui a trait aux services supplémentaires, les CSCC ont formé des partenariats qui permettent d'offrir des ressources additionnelles mobilisées sur la base des CSCC, plus particulièrement pour des initiatives telles qu'Équipe Canada inc, le Réseau de services aux entreprises autochtones, Gouvernement en direct et Service Canada.

Nombre de fonctions et d'activités de coordination des CSCC sont financées sur un poste de ressources centralisées. En effet, le Secrétariat national des CSCC reçoit des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (par exemple, gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossiers nationaux. Ainsi, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements aux entreprises, dirige et coordonne les projets nationaux et s'occupe des systèmes d'infotechnologie.

**Figure 6 Financement quinquennal des CSCC, par partenaire**

(en milliers de dollars arrondis)

Partenaire	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Total
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industrie Canada — CSECC	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
Industrie Canada — Secrétariat national	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	16 000	15 000	15 000	15 000	14 000	75 000



Le regroupement établi au Centre de services aux entreprises Canada-Mantoba, qui assure les services à la clientèle du Centre des femmes et de Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, est un autre excellent exemple de cohabitation bénéfique. Cette formule permet de mieux servir les clients à la recherche de renseignements plus précis ou se rapportant à un sujet donné.

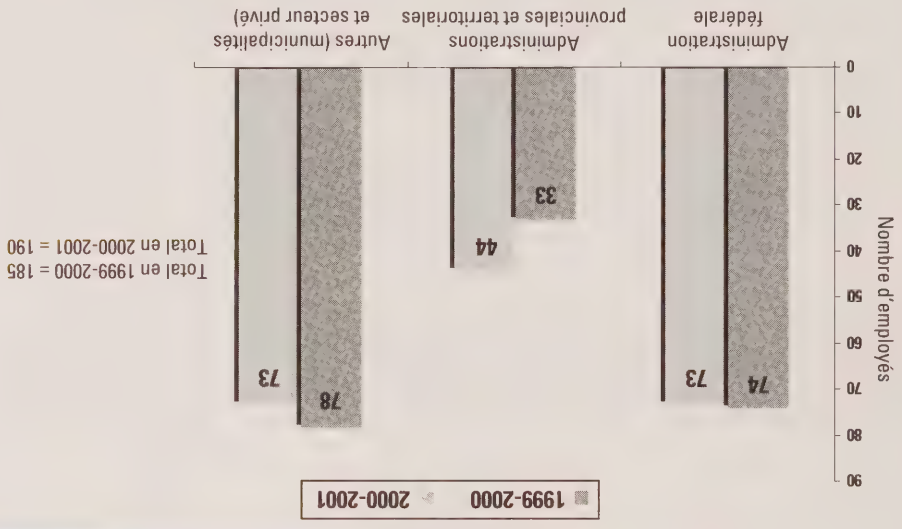


# Personnel des CSEC

Le personnel des CSEC regroupe de manière unique des fonctionnaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et des employés du secteur privé (voir la figure 5). Travaillant dans un milieu en constante évolution, les employés des CSEC doivent se tenir au courant des intérêts nouveaux des entreprises. Les divers programmes, exigences réglementaires et services évoluent constamment avec les budgets fédéraux, provinciaux et territoriaux, l'annonce de nouveaux programmes, la modification des lois et l'actualité. Comme Internet gagne en popularité, les employés de première ligne doivent demeurer au fait des meilleures sources d'information dans Internet. De plus en plus, les clients font des recherches élémentaires sur Internet et ils posent aux CSEC des questions toujours plus complexes. Le personnel de première ligne doit donc être très compétent sur le plan des recherches.

La gestion d'un CSEC présente de nombreux défis, notamment à cause des ententes de collaboration. La structure hiérarchique typique du gestionnaire est compliquée et elle comprend généralement un conseil de gestion composé de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion de ressources humaines hétérogènes pose elle aussi plus d'un défi. Par exemple, les heures de travail des employés peuvent varier selon les conventions ou les contrats de travail.

Figure 5 Personnel des CSEC (ensemble du réseau)



Le personnel des CSEC a augmenté de 2,3 p. 100 par rapport à l'an dernier. Même si le nombre d'employés fédéraux et autres a diminué, le personnel provincial et territorial a considérablement augmenté (33 p. 100), ce qui explique en grande partie l'augmentation du nombre d'employés des CSEC.

Le personnel du Network for Entrepreneurs with Disabilities, qui partage les locaux avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse à Halifax.



Tous les CSEC fournissent des services de base. Cependant, certains ont formé des partenariats avec d'autres organisations afin d'améliorer le service à la clientèle. Ces partenariats simplifient les relations avec les différents ordres de gouvernement et ajoutent de la valeur aux services des CSEC.

Le Network for Entrepreneurs with Disabilities a constaté que les locaux partagés avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse offrent à la fois l'emplacement idéal et le meilleur milieu de travail. Comme les personnes handicapées qui souhaitent lancer une entreprise ont accès aux produits, aux services, aux ressources et au soutien du CSEC, les possibilités qui s'offrent à elles s'en trouvent accrues. Le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, situé au centre-ville de Halifax, est entièrement accessible en fauteuil roulant, si bien que le conseil d'administration du réseau utilise la salle de réunion chaque mois pour des discussions fort utiles et les activités de planification et d'élaboration nécessaires afin d'offrir

à rationaliser le processus pour les personnes handicapées qui lancent une entreprise.

## Le processus décisionnel dans le cadre d'un partenariat hétérogène

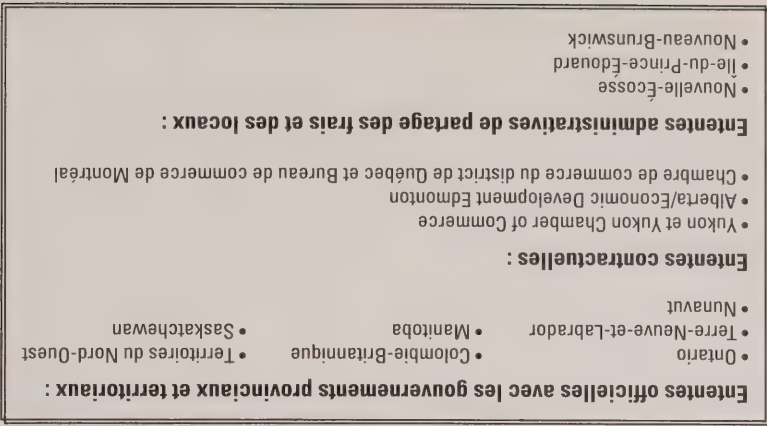
Bien que chaque CSEEC ait conclu un partenariat unique à l'échelle locale, les CSEEC offrent un éventail de services de base de façon équitable dans toutes les régions du pays. Comme il est possible de communiquer fréquemment par l'intermédiaire des comités, tous les membres aux divers paliers du réseau peuvent contribuer au processus et établir un consensus majoritaire pour les grandes décisions de fonctionnement. Beaucoup de comités mettent l'accent sur la gestion de l'information et les aspects technologiques des activités des CSEEC, car ces fonctions sont assurées à l'échelle nationale et représentent une partie importante de la contribution fédérale aux CSEEC. Les comités sont également utiles pour définir les services de base, les nouveaux produits ou services et les normes nationales, sans nuire à l'innovation ni à la créativité à l'échelle locale.

## Ententes de collaboration

De nombreux ministères et organismes et tous les ordres de gouvernement assurent ensemble les services, programmes et rôles réglementaires auprès des entreprises. Pour bien répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours faire appel à plusieurs sources. Les ententes de collaboration conclues avec les provinces et les territoires ainsi qu'avec certains cas, avec des organismes municipaux et du secteur privé, permettent aux CSEEC de concentrer leurs efforts sur le client en réunissant toute l'information au même endroit. Nombre de ces ententes existent depuis plusieurs années (huit ans dans certains cas) et elles ont été renouvelées plus d'une fois.

En 2000-2001, trois des neuf ententes conclues ont été renouvelées. En vertu des ententes, les coûts de fonctionnement sont partagés, et l'information et les ressources humaines sont mises en commun. Selon les différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.

**Figure 4 Types d'ententes de collaboration**

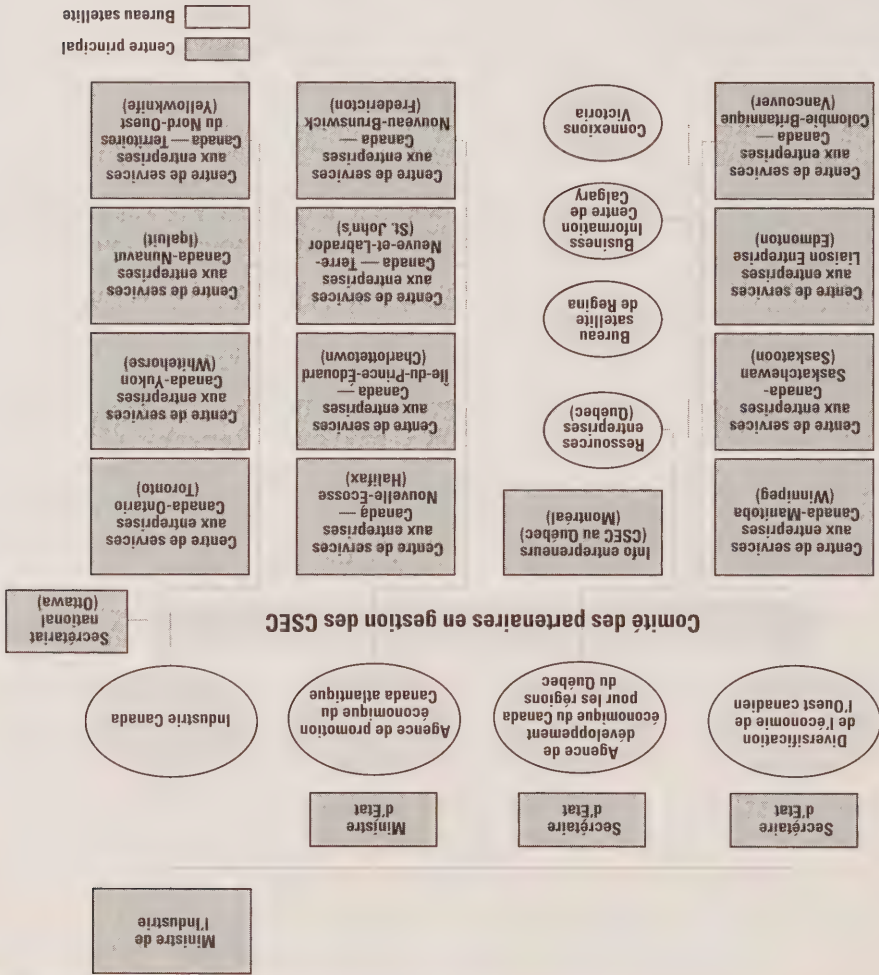


Tom Boyd, agent de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, donne une séance de formation au personnel du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.

Terre-Neuve bénéficie de plusieurs ententes de partenariat et de cohabitation, notamment avec la Newfoundland Association of Technology Industries et les Projets pilotes pour le maintien et l'expansion des entreprises. L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) assure la formation des partenaires du réseau ainsi que du personnel et des clients du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.



Figure 3 Organigramme —  
Organismes directeurs fédéraux

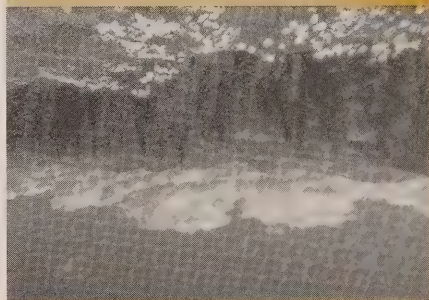


**Secrétariat national**

Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada. Avec l'aide des organismes directeurs fédéraux, il appuie les centres de diverses façons. Ainsi :

- il coordonne le réseau avec les partenaires fédéraux et élabore des politiques visant à promouvoir un fonctionnement uniforme du réseau à l'échelle nationale;
- il soutient l'utilisation des applications de l'infotechnologie et le site Web des CSEC;
- il gère l'information et les collections d'information de base fédérales (sous forme électronique et de documents imprimés);
- il coordonne les projets de développement spécialement;
- il coordonne les vérifications et les évaluations ainsi que l'application des normes et d'autres politiques fédérales influant sur les programmes d'accès;
- il appuie divers comités.





Yukon

Le Centre de services aux entreprises Canada-Yukon et Service Canada se sont associés pour créer un guide unique où l'on peut se renseigner sur les affaires et sur les programmes et services gouvernementaux. Grâce à cette collaboration, le public se renseigne plus facilement sur les programmes et les services fédéraux et territoriaux et obtient plus aisément des renseignements commerciaux. Le site du Canada (<http://www.canada.gc.ca>) et celui du Centre de services aux entreprises Canada-Yukon (<http://www.cbssc.org/yukon>) permettent de mieux répondre aux besoins des Canadiens des régions rurales.

## Un réseau solide

Toutes les collectivités sont uniques, mais elles n'en ont pas moins de nombreux points communs. Fort heureusement, il est possible de reproduire et d'adapter les bonnes idées et les solutions ingénieuses. Les gens d'affaires se réunissent périodiquement pour se pencher sur des sujets d'intérêt commun, ce qui renforce le réseau d'organisations qui assurent des services aux entreprises dans le cadre des CSEC.

En février 2001, au centre de conférences Kempenfeldt de Barrie, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a organisé une réunion avec ses partenaires assurant l'accès régional et les membres du Réseau de services aux entreprises autochtones. Une soixantaine de participants ont fait part de leurs pratiques exemplaires et mis en commun leurs compétences et leurs nouvelles idées, ce qui aide le Centre à déterminer les mesures à prendre pour appuyer le réseau.

## Organismes directeurs

Les CSEC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Industrie Canada. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ces organismes rendent compte des activités des CSEC dans leur région respective (voir la figure 3). Les fonds affectés aux CSEC sont répartis proportionnellement et chaque organisme assure la planification, le contrôle et le compte rendu des dépenses dans le cadre des processus budgétaires habituels. Les organismes directeurs veillent au respect de toutes les politiques fédérales qui influent sur l'exécution du programme, en mettant particulièrement l'accent sur celles qui se rapportent à l'accès (langues officielles, accessibilité, accès à l'information et protection des renseignements personnels), et au respect du Programme de coordination de l'image de marque. Les organismes directeurs jouent un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et organismes qui fournissent des services aux entreprises. Ils contribuent aussi à la cogestion des centres dans le cadre de ces ententes. Les quatre organismes directeurs, chacun représenté par des cadres supérieurs, coordonnent leurs activités à l'échelle nationale au sein d'un comité des partenaires en gestion des CSEC.

books by mail



Le Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador met sa collection de ressources à la disposition des entrepreneurs et des 30 partenaires assurant l'accès régional, par voie électronique. Le service de prêts Books by Mail (<http://www.cbssc.org/nf/ressource/mail.html>) est offert gratuitement. Il est possible de commander par courriel, téléphone, télécopieur ou courriel des livres, des publications relatives aux entreprises et des ressources audiovisuelles.

# Le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional Réseau des CSEC

Le réseau de base des CSEC regroupe les 13 CSEC et le Secrétariat national, qui sont reliés entre eux par le réseau de communication d'Industrie Canada. En 2000-2001, le réseau des CSEC a continué d'élargir son rôle à l'appui des organismes de services aux entreprises du pays tout entier en partageant les renseignements détenus par les CSEC avec ses partenaires régionaux. Les entrepreneurs ont ainsi un même accès à ce vaste ensemble de renseignements. Le réseau compte les partenaires actifs suivants :

- 317 partenaires des CSEC assurant l'accès régional
- 23 partenaires du Réseau de services aux entreprises autochtones
- 42 partenaires du Réseau de services aux entreprises autochtones
- 382 partenaires au total assurant l'accès régional.

Les gestionnaires des CSEC signalent de plus en plus que, même si ces réseaux de partenaires sont utiles à de nombreux égards (particulièrement dans les collectivités rurales ou éloignées), il faut déployer beaucoup d'efforts et faire preuve d'un grand esprit d'innovation pour assurer leur soutien. Les encadrés latéraux du présent rapport présentent diverses activités à cet égard. En outre, les CSEC ont noué des liens informels avec 122 centres d'accès pilotes de Service Canada, si bien que les utilisateurs des principales initiatives de services ne peuvent « trapper à la mauvaise porte ». La plupart des CSEC consacrent des ressources à la gestion du travail lié à l'appui du réseau. Le personnel va souvent visiter les sites sur place, rafraîchir sa formation et recueillir des commentaires sur la meilleure façon de répondre aux besoins des partenaires locaux des CSEC en matière d'information commerciale.

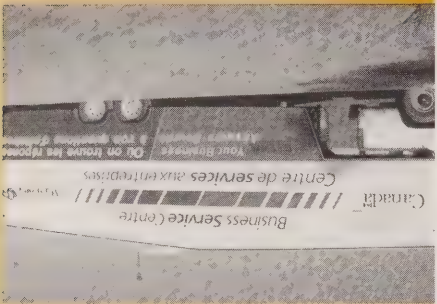
## Les services à la portée des entrepreneurs des milieux ruraux

Les CSEC disposent d'excellentes ressources d'information pour aider les entreprises à élaborer des plans d'affaires et à réaliser des études de marché nationales et internationales. L'accès à ces ressources dans les collectivités rurales canadiennes présente un défi qui exige des solutions ingénieuses afin de faire l'effort supplémentaire pour répondre aux besoins des entreprises clientes.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba a créé un centre de services itinérant, installé dans une remorque de 30 pieds, afin que tous les Manitobains des régions rurales aient accès, par un guichet unique, à l'ensemble des renseignements fédéraux et provinciaux sur les affaires et le commerce.



Des membres du Programme d'accès régional du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario rendent visite à la Commission de développement du comté de Windsor-Essex, à Windsor, l'un des 79 sites d'accès régional en Ontario.



Grâce au Centre de services aux entreprises itinérant, les Manitobains des régions rurales ont accès aux renseignements sur les affaires et le commerce.



## Services spéciaux

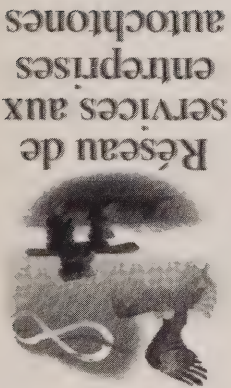
*Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc.* — Les CSEC exploitent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services ou qu'ils commencent à s'intéresser aux marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou le spécialiste qu'il leur faut. Des agents d'information formés à l'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les nombreux services compétents. Les CSEC répondent également aux questions sur l'exportation reçues par courriel sur ExportSource, site Web phare d'Équipe Canada inc.



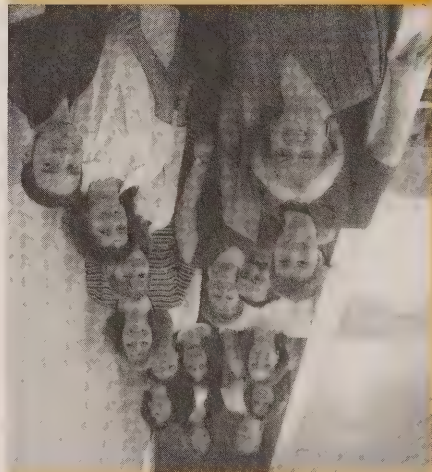
**Équipe Canada inc. • Team Canada Inc**

## Réseau de services aux entreprises autochtones

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones permet aux gens d'affaires autochtones d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin dans leur collectivité et dans le contexte de l'entrepreneuriat autochtone. Ce réseau, qui s'appuie sur la structure des CSEC, assure gratuitement l'accès à l'information gouvernementale sur les programmes, les services et les règlements qui concernent les entreprises.



Employés d'Info entrepreneurs, le CSEC  
du Québec.



Québec

Les CSEC gèrent la ligne 1 888 du Service d'information sur l'exportation pour le compte d'Équipe Canada inc. En raison de la grande qualité du service offert, le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec a demandé au Centre de répondre en son nom aux entrepreneurs qui appellent cette ligne d'information.

Au nombre des principaux éléments qui sont entrés en ligne de compte dans la décision du gouvernement provincial, mentionnons les suivants : la certification ISO du Centre, la base de données SIE (système d'information des entreprises) sur les programmes et services s'adressant aux exportateurs, la formation reçue par le personnel dans le domaine de l'exportation ainsi que les normes rigoureuses de service respectées par le Centre d'appel.



**Atelier en ligne sur la petite entreprise** — Grâce à cet atelier offert sur le Web, les entreprises peuvent obtenir des conseils et des renseignements sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer, commercialiser et financer une nouvelle entreprise ou d'améliorer une petite entreprise. L'atelier se trouve à <http://www.rcsec.org/alpe>.

**Système d'aide au démarrage d'une entreprise** — Ce produit en ligne lancé en janvier 2001 (<http://sade.rcsec.org>) vise expressément à fournir aux entrepreneurs l'information dont ils ont besoin à l'étape du démarrage. On peut également y accéder à partir du portail des affaires fédéral (<http://portaildesaffaires.ca>). Les renseignements fédéraux, provinciaux et territoriaux sont organisés par sujet ainsi que par province et territoire, et ils sont présentés dans un contexte utile au client dans sa région.

**Info-Guides** — Les brèves descriptions présentant les services et les programmes sont regroupées par sujet (par exemple, exportation ou commerce électronique). **Service par courriel** — Ce service propose aux clients un autre moyen d'obtenir des renseignements commerciaux. Les clients sont assurés de recevoir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.

**Consultez-nous!** — Ce nouveau service unique en son genre, qui pourrait être considéré comme faisant partie intégrante des services téléphoniques, utilise simultanément le Web et le téléphone pour aider les entreprises clientes à trouver des renseignements dans Internet. Bien que le volet Internet soit axé sur le libre-service, le volume de renseignements offerts peut souvent compliquer les recherches et décourager les utilisateurs. Grâce à Consultez-nous!, les agents d'information des CSBC peuvent se servir d'Internet pour aider les clients à trouver l'information que contient le Web en affinant les paramètres de la recherche avec eux, au téléphone. Ce service supplémentaire aux utilisateurs est très prometteur, car il ajoute à la prestation sur Internet les avantages d'un soutien individuel et il aide les personnes peu aguerries à faire des recherches dans Internet.

## Manitoba

L'honorable Ron J. Duhamel, ex-ministre des Anciens Combattants et secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien), et Mary Ann Milichuk, ministre de l'Industrie, du Commerce et des Mines du Manitoba, forment un nouveau partenariat : le Centre de services aux entreprises électroniques de la province. Cette initiative regroupe les administrations fédérale et provinciale ainsi que le secteur privé. Le Centre est géré et exploité comme service connexe du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

Pour mieux répondre aux exigences de l'économie numérique, une initiative pilote a été lancée au Manitoba : le Centre de services aux cyber-entreprises. Ce centre, qui repose sur un partenariat regroupant les gouvernements fédéral et provincial ainsi que le secteur privé, aide les entreprises à faire connaître le commerce électronique et à demeurer concurrentielles dans l'économie numérique. Tout premier du genre au Canada, le Centre a ouvert ses portes en octobre 2000, au centre-ville de Winnipeg. Il propose tout un éventail de services, notamment des services de consultation individuelle assurés par des experts-conseils en commerce électronique et un représentant du programme Etudiants bien branchés; des ateliers gratuits sur divers sujets concernant le commerce électronique; l'accès à des didacticiels en ligne aidant les entreprises à trouver des solutions en matière de commerce électronique et à les mettre en œuvre.

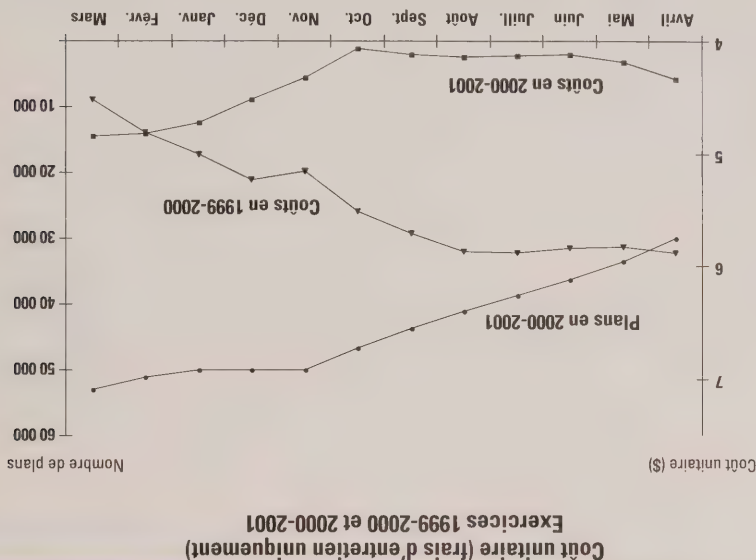
## Services dans Internet

Le site Web des CSEC (<http://www.rcsec.org>) permet aux entreprises d'accéder facile-ment à un vaste répertoire portant sur les programmes offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les exigences réglementaires et les services rattachés à ces administrations; le site propose également d'autres sources de renseignements sur les affaires. Le site est organisé en fonction du client et il propose des thèmes et des options de recherche répondant à des besoins variés. Les ressources d'information des CSEC offertes dans le Web ont grandement contribué à la passerelle pour les entreprises canadiennes proposée dans le portail fédéral récemment remanié. Entre autres améliorations, mentionnons l'intégration de l'information fédérale, provinciale et territoriale essentielle pour répondre de façon utile et complète aux questions des entreprises. Les partenaires provinciaux et territoriaux comptent également sur les sites Web du CSEC de leur région pour assurer un accès intégré à l'information commerciale.

Les CSEC offrent dans Internet une trousse d'outils de base adaptés à chaque province et territoire.

**Plan d'affaires interactif** — Une nouvelle version de ce logiciel servant à élaborer des plans d'affaires a été lancée en novembre 2000. Cet outil interactif, qui a été primé, continue d'être très demandé (voir la figure 2). Le Plan d'affaires interactif se trouve à <http://www.rcsec.org/pai>.

**Figure 2 Plan d'affaires interactif**



Pendant l'exercice 2000-2001, les clients des CSEC ont élaboré 52 917 nouveaux plans d'affaires en utilisant le Plan d'affaires interactif. Après une diminution continue du coût unitaire sur une période de 19 mois, on a observé une augmentation à partir d'octobre 2000. En effet, il a fallu modifier sensiblement le système afin d'accroître la capacité du Plan d'affaires interactif de servir un plus grand nombre d'utilisateurs à la fois. L'augmentation du coût unitaire reflète les sommes investies au cours des cinq derniers mois de l'exercice 2000-2001 dans la modernisation du système sur lequel repose cet outil en ligne apprécié.



## Services téléphoniques



Dans chaque province et territoire, les CSFC font auprès des gens d'affaires et du grand public la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais qui est, en l'occurrence, un guichet unique d'information commerciale. En outre, les CSFC offrent un numéro d'appel sans frais national pour les demandes de renseignements présentées par les partenaires fédéraux ou les initiatives fédérales, comme celles menées par le Bureau d'information du Canada (maintenant appelé « Communication Canada »). Chaque appel est dirigé automatiquement vers le CSFC de la province ou du territoire d'où il provient.

Les clients peuvent compter sur des agents d'information compétents qui utilisent diverses bases de données accessibles à partir de leur micro-ordinateur. Les agents d'information font connaître les sources d'information dans le Web, fournissent les coordonnées d'organismes ou de personnes-ressources et donnent des explications verbales, en plus de communiquer des renseignements par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les clients posent souvent des questions compliquées qui exigent des recherches à l'aide des collections de documents des CSFC. Pour bien gérer cet ensemble de connaissances, on verse dans une base de données les questions et les réponses correspondantes pour que le réseau des CSFC et ses partenaires assurant l'accès régional puissent s'y reporter au besoin.

Grâce au service automatisé Info-FAX sans frais, les entreprises clientes peuvent commander des catalogues et des documents d'information, qui leur sont transmis par télécopieur en tout temps. Bien que le recours à ce mode de service diminue nettement, les CSFC continuent de l'offrir pour répondre aux besoins des clients qui se trouvent dans une région où l'accès à Internet est insuffisant ou qui disposent uniquement d'un télécopieur.

## Services en personne



Chaque CSFC met à la disposition de ses clients un centre de documentation où ils peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent (libre-service) ou s'adresser à des agents d'information. Ces collections de documents visent surtout à

répondre aux besoins des PME, notamment en ce qui concerne les études de marché internationales et nationales et les plans d'affaires. Elles renferment, entre autres, les principales publications des 37 ministères et organismes fédéraux ainsi que de ministères provinciaux et territoriaux. De nombreuses sources commerciales d'information, telles que les répertoires d'entreprise et les bases de données statistiques, sont mises à la disposition des clients des CSFC par le Système de produits d'information. Les CSFC possèdent également de vastes ensembles de données sur une série de sujets commerciaux, qu'ils offrent sous forme de vidéos, de cédéroms ou de documents imprimés. Chaque CSFC dispose de postes d'accès public à Internet. Certains centres proposent également des colloques, des visites de leurs locaux, des services regroupés (par exemple, inscription des entreprises ou conseils commerciaux) ainsi que des services de consultation. En outre, les CSFC travaillent avec un réseau de 382 partenaires qui assurent l'accès dans les régions et permettent donc de servir beaucoup plus de localités.

## Le Système de produits d'information

Grâce au Système de produits d'information, les clients des CSFC ont accès à une collection de documents électroniques choisis avec soin qui sont présentés sur cédérom et dans des bases de données en ligne. L'octroi de licences fait l'objet de négociations de données en ligne. L'octroi de données sur les entreprises, cinq index de périodiques, cinq bases de données statistiques et deux répertoires d'associations. Les agents d'information des CSFC aident les clients qui n'ont pas l'habitude d'utiliser la documentation électronique ou qui ne peuvent se rendre sur place. Les clients des CSFC ont accès gratuite-ment à ces ressources. En 2000-2001, les 21 produits offerts par le Système de produits d'information ont été consultés 3 000 fois par mois en moyenne.

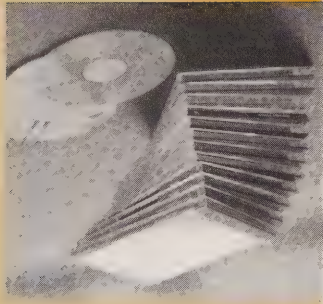
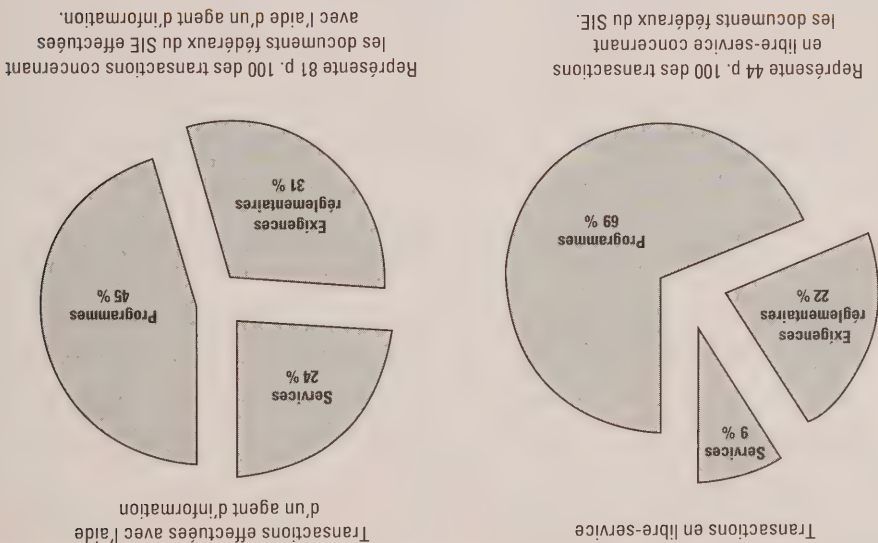


Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE



Source : Système national de présentation des statistiques.

## Système d'information des entreprises dans d'autres applications de Gouvernement en direct

- Programmes de A à Z, sous la rubrique « Ressources principales » à Portaildesaffaires.ca, donne accès au SIE des CSEC (<http://portaildesaffaires.ca>).
- Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise est un portail s'adressant aux entreprises qui démarrent (<http://sade.rcsec.org>) et comprend un lien au SIE.
- Sources de financement comporte une section intitulée « Aide financière gouvernementale » qui donne accès au SIE (<http://strategis.gc.ca/sources>).
- MyBIS est une application Internet offerte grâce à un partenariat entre le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et Entreprises branchées de l'Ontario. Elle permet aux clients de s'abonner à un service qui les avise par courriel des nouveaux programmes ou des changements apportés aux programmes, selon le profil d'intérêt défini par chaque client (<http://www.cbs.gov.on.ca/obc/francais/4TWMTW.htm>).



## Analyse de l'utilisation

Chaque utilisation d'un document, sur Internet ou par les agents d'information qui assurent des services aux clients en personne, par téléphone ou par courriel, est enregistrée. L'analyse de ces statistiques donne une idée des priorités des entreprises clientes qui se renseignent auprès de l'administration. Les renseignements sont répartis en trois grandes catégories :

- **programmes** — tous les types d'aide financière tels que les prêts, les garanties de prêt, la réduction des taux d'intérêt, les subventions et les contributions;
- **exigences réglementaires** — taxes et impôts, permis et licences, enregistrements ou autres formalités réglementaires requises;
- **services** — services de consultation, réseaux, sources d'information commerciale, bases de données sur les entreprises canadiennes (ne donnant lieu à aucune aide financière mais apportant aux entreprises des avantages appréciables).

La figure 1 montre la demande par type d'information pour les transactions effectuées avec l'aide d'un agent d'information et les transactions en libre-service. Cette analyse repose sur un échantillon des documents le plus souvent consultés, qui représentent environ 44 p. 100 de l'utilisation des bases de données sur Internet et 81 p. 100 de leur utilisation avec l'aide d'un agent. L'intérêt varie quelque peu d'un type d'information à l'autre, selon que les clients consultent eux-mêmes le site Web d'un CSEC ou qu'ils font appel à un agent d'information. Sur Internet, ce sont les programmes d'aide financière qui suscitent le plus d'intérêt (69 p. 100). Puis viennent les exigences réglementaires (22 p. 100) et les services (9 p. 100). Il est à signaler que l'on a moins de précisions sur les internautes, car il s'agit d'une formule libre-service. Par comparaison, lorsque les entreprises clientes reçoivent l'aide du personnel d'un CSEC, elles bénéficient d'un service amélioré et mieux ciblé et ont ainsi accès à un plus large éventail de renseignements. Les clients aidés par un agent d'information obtiennent des renseignements sur les programmes d'aide financière (45 p. 100), les exigences réglementaires (31 p. 100) et les services (24 p. 100). Dans leur grande majorité, les clients font partie de la clientèle cible des CSEC, c'est-à-dire les entrepreneurs, les travailleurs autonomes et les PME établies du Canada. Le personnel des CSEC peut cerner les besoins en information des clients, leur proposer des programmes qui leur conviennent mieux et leur signaler des ressources qu'ils ne connaissent peut-être pas.

Le Système d'information des entreprises est aussi très largement utilisé dans d'autres applications de Gouvernement en direct (voir l'encadré 2).

# Services de base, produits et modes d'accès

Les CSFC fournissent la même gamme de services et de produits dans tout le pays au nom du gouvernement du Canada. Ils assurent les services en collaboration avec des partenaires, entre autres provinciaux ou territoriaux, qui contribuent, à certains endroits, à la prestation de services supplémentaires.

## Système d'information des entreprises

### Envergne

Essentiellement, les CSFC proposent des renseignements fiables et exacts auxquels on peut accéder facilement de diverses façons. Pour offrir leurs produits et services, les CSFC s'appuient sur un ensemble national de bases de données fédérales, provinciales et territoriales appelé « Système d'information des entreprises » (SIE). Le SIE contient une description à jour, dans les deux langues officielles, des 1 127 programmes, services et exigences réglementaires concernant les entreprises et relevant de 37 ministères et organismes fédéraux. Chaque centre propose également une collection équivalente de 3 574 documents provinciaux ou territoriaux, qui représentent 311 ministères et organismes provinciaux ou territoriaux (voir l'encadré 1).

### Contrôle rigoureux de la qualité du Système d'information des entreprises



- Les normes de contrôle de la qualité concernant l'actualité, l'exactitude et la lisibilité des renseignements.
- Les documents fédéraux les plus demandés sont mis à jour mensuellement et les autres, tous les 9 à 12 mois.
- Dans la mesure du possible, les documents peu utilisés sont versés dans des descriptions plus générales.
- Les changements apportés sont intégrés dans un délai de 24 heures, quels que soient les modes d'utilisation de l'information et les modes d'accès.
- Près de 2 000 changements ont été apportés en 2000-2001 (modifications, ajouts et suppression d'information), ce qui représente, en moyenne annuelle, 1,7 changement par document.



# Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été établi pour améliorer les services offerts aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises en démarrage. Il s'agit d'une première source de renseignements complets sur les services, les programmes et les exigences réglementaires des administrations fédérale, provinciales et territoriales. En outre, les CSEC mettent à la disposition des entreprises toute une documentation, afin de les aider à élaborer des plans d'affaires solides et à trouver de nouveaux marchés, au pays et à l'étranger, pour les produits et services canadiens.

Les CSEC, qui ont vu le jour en 1992 sous forme de projets pilotes novateurs, appuient les gens d'affaires et les entrepreneurs canadiens depuis neuf ans. Tout en assurant des services de première ligne pendant cette période, ils ont continué d'adapter la prestation de services en tirant pleinement parti d'une technologie de l'information en constante évolution. Le réseau des CSEC est maintenant bien établi. La qualité de ses services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes en matière d'information et aux modes d'accès qu'elles privilégient.

# Mandat et mission

En bref, les CSEC ont pour mandat de fournir gratuitement et en temps opportun aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements commerciaux exacts, de les aiguiller sur les programmes, services et règlements fédéraux et d'être la principale source d'information à cet égard.

Voici en quoi consiste la mission des CSEC :

- améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en mettant à la disposition des gens d'affaires de tout le Canada des renseignements exacts et opportuns et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers ordres de gouvernement en regroupant les renseignements commerciaux en un seul service et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des plans d'affaires solides, à des analyses de marché et à l'utilisation de renseignements commerciaux stratégiques.



Jody Bialowas et Sebastian Thorp, propriétaires de Polar Leafs, arborent leurs vêtements patriotiques, dont le couvre-chef en forme de feuille d'érable.

Polar Leafs produit une vaste gamme d'entreprises Canada-Mainland pour créer, à partir d'une idée géniale, une petite entreprise très dynamique. Cette entreprise de Winnipeg, qui s'est imposée comme fournisseur de vêtements canadiens unique en son genre a entrepris des démarches pour distribuer ses produits dans des grands magasins.

# Table des matières

Introduction .....	1
Mandat et mission .....	1
Services de base, produits et modes d'accès .....	2
Le réseau des CSFC et ses partenaires assurant l'accès régional .....	9
Ententes de collaboration .....	12
Personnel des CSFC .....	13
Apergu du budget .....	14
Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001 .....	15
Évaluations .....	24
Sommaire des points saillants pour 2000-2001 .....	25
Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique .....	26
Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec .....	28
Annexe III Industrie Canada .....	30
Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest canadien .....	32
Annexe V Normes de service nationales .....	34
Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSFC .....	35
Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE .....	4
Figure 2 Plan d'affaires interactif .....	6
Figure 3 Organigramme — (Organismes directeurs fédéraux) .....	11
Figure 4 Types d'ententes de collaboration .....	12
Figure 5 Personnel des CSFC (ensemble du réseau) .....	13
Figure 6 Financement quinquennal des CSFC, par partenaire .....	14
Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001 .....	16
Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001 .....	17
Figure 9 Clients des CSFC — Stade d'évolution de l'entrepreneuriat, 2000-2001 .....	17
Figure 10 Clients des CSFC — Langue de service .....	18
Figure 11 Clients des CSFC — Sexe .....	18
Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Nombre d'appels reçus .....	19
Figure 13 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service .....	20



# Avant-propos

Nous avons le plaisir de présenter la publication *Centres de services aux entreprises du Canada — Rapport annuel 2000-2001*, qui fait la synthèse des activités de ce précieux réseau de services aux entreprises. Industrie Canada, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest canadien et l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec gèrent conjointement le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) dans l'ensemble du pays au nom du gouvernement du Canada. Grâce à des ententes de collaboration conclues avec les provinces et territoires et des associations d'entreprises, les CSEC offrent des services d'information intégrés sur les affaires.

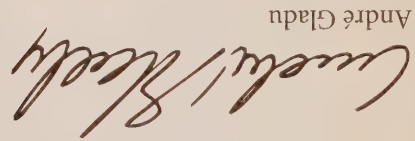
En 2000-2001, conformément aux objectifs de l'initiative fédérale Gouvernement en direct, le réseau des CSEC a mis l'accent sur la prestation de services dans le Web.

Spécialistes des besoins en information des entreprises en démarrage, les CSEC ont lancé le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, accessible dans le site [Portaildesaffaires.ca](http://Portaildesaffaires.ca), nouveau portail des affaires du gouvernement du Canada.

Les CSEC continuent à nouer des liens solides dans toutes les régions du Canada afin que l'information circule d'un océan à l'autre. En 2000-2001, le réseau des partenaires régionaux a été porté à 382 organisations, souvent établies dans des régions rurales et éloignées. Des progrès importants ont été réalisés, en particulier dans le Réseau des services aux entreprises autochtones, au sein duquel 65 partenariats ont été établis.

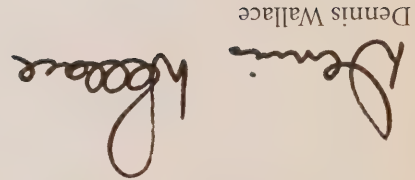
Nous sommes fiers du travail déjà accompli par les CSEC et attendons avec intérêt de voir leurs succès se poursuivre.

Le sous-ministre (Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec),



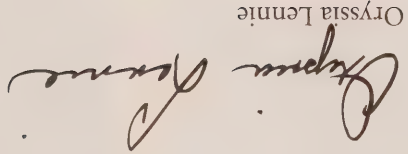
André Gladu

Le président (Agence de promotion économique du Canada atlantique),



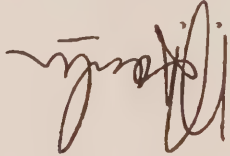
Dennis Wallace

La sous-ministre (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien),



Orystia Lennie

Peter Harder



Le sous-ministre de l'Industrie,

La présente publication est offerte par voie électronique sur le Web ([http://www.rcsec.org/rapport\\_annuel](http://www.rcsec.org/rapport_annuel)).

On peut également l'obtenir sur demande en médias substitués, en communiquant avec le Centre de diffusion de l'information, dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires de la présente publication, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information

Direction générale des communications et du marketing

Industrie Canada

Bureau 268D, tour Ouest

235, rue Queen

Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466

Télécopieur : (613) 954-6436

Courriel : [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)

**Autorisation de reproduction.** Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifiée comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à : [Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca](mailto:Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca).

N.B. : Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue C1-13/2001

ISBN 0-662-66260-1

53603B



Contient 10 p. 100  
de matières recyclées



# Centres de services aux entreprises du Canada

R A P P O R T   A N N U E L   2 0 0 0 - 2 0 0 1







R A P P O R T   A N N U E L   2 0 0 0 - 2 0 0 1

# Centres de services aux entreprises du Canada

Canada



Gouvernement  
du Canada  
Government  
of Canada